104-04748/

Ombudsman Manitoba

750 – 500 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba R3C 3X1
Telephone: (204) 982-9130
Toll Free in Manitoba
1-800-665-0531
Fax: (204) 942-7803
E-mail: ombudsman@ombudsman.mb.ca

500 av. Portage, pièce 750
Winnipeg (MB) R3C 3X1
Téléphone : (204) 982-9130
Sans Frais au Manitoba :
1-800-665-0531
Télécopieur : (204) 942-7803
Courriel :
ombudsman@ombudsman.mb.ca

www.ombudsman.mb.ca

March 2004

Honourable George Hickes
Speaker of the Legislative Assembly
Province of Manitoba
Room 244 Legislative Building
Winnipeg, MB
R3C 0V8

Dear Mr. Speaker:

In accordance with section 58(1) and 37(1) of *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* and *The Personal Health Information Act* respectively, I am pleased to submit the fifth Annual Report of the Manitoba Ombudsman under these statutes, covering the calendar year January 1, 2002 to December 31, 2002.

Yours very truly,

B Tuckett

Barry E. Tuckett
Manitoba Ombudsman

TABLE OF CONTENTS

Page

A MESSAGE FROM THE MANITOBA OMBUDSMAN 4

YEAR IN REVIEW 7

Introduction 8
Privacy Matters 9
Access Matters 11
Compliance Matters 14
Ombudsman's Recommendations made in 2002 17
Recent Court Decisions 18
Appendix 1, Charts 22
Appendix 2, Suggested Format for Providing records to the Ombudsman's Office in an Investigation of a Refused Access Complaint under FIPPA 26

STATISTICAL INFORMATION 29

Complaints and Dispositions in 2002 29
Source of Complaints 30
Complaints Opened in 2002 by Category and Disposition under *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* 31
Complaints Opened in 2002 by Category and Disposition under *The Personal Health Information Act* 32
Complaints Opened by the Access and Privacy Division in 2002 by Category and Disposition under under *The Ombudsman Act* 32
Cases Opened by the Access and Privacy Division in 2002 by Category and Disposition under Part 4 of FIPPA and PHIA (auditing, monitoring, informing, and commenting) 32
Cases Carried Over from the Previous Year by Category and Disposition 33

Personnel at December 2002

Access & Privacy Division:

Peter Bower
Executive Director

Gail Perry
Manager, Compliance Review

Nancy Love
Manager, Compliance Investigation

Patricia Cox
Compliance Investigator

Valerie Gural
Compliance Investigator

Carol Markusoff
Compliance Investigator

Darren Osadchuk
Compliance Investigator

Kim Riddell
Compliance Investigator

Candace Russell
Compliance Investigator

Aurele Teffaine
Compliance Investigator

Ombudsman Division:

Donna M. Drever
Deputy Ombudsman

Corinne Caron
Senior Investigator

Cheryl Ritlbauer
Senior Investigator

Linda Barker
Investigator

Robert W. Gates
Investigator

Kris Ramchandar
Investigator

John Restall
Investigator

Wanda Slomiany
Investigator

Jack Mercredi
Intake Office/Investigator

Brandon Office:

Janet Wood
Senior Investigator

Mel Holley
Investigator

Sharon Krakowka
Intake/Office Manager

Administration:

Laura Foster
Office Manager

Helen Hicks
Administrative Support Clerk

Jacquie Laberge
Intake Assistant

Felicia Palmer
Administrative Support Clerk

A Message from the Manitoba Ombudsman

Barry E. Tuckett
Manitoba Ombudsman

Information privacy rights and rights to access information held by public bodies are built on democratic principles of openness, accountability, fairness and respect. Manitoba's access and privacy legislation, *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* and *The Personal Health Information Act* embrace and uphold these principles.

Provisions in the Manitoba access legislation establish the rules for accessing records held by public bodies and private sector trustees of personal health information. Provisions in Manitoba's privacy legislation conform with internationally accepted principles of fair information practice that speak to collection, use and disclosure of personal information, as well as its protection and retention. Simply put, privacy legislation respects your right to control the collection, use and disclosure of your personal information.

It is important to recognize, however, that access and privacy rights are not absolute. There are exceptions to one's right to access information as there are in terms of preserving one's absolute right to privacy including exceptions that recognize public health and safety, the greater public interest and the legitimate need for confidentiality.

The challenge rests with finding the equilibrium among individual access and privacy rights and the collective rights to live in and enjoy a free, safe and secure society. "Doing it right" requires a commitment to the principles upon which the legislation is based, a common sense approach and the fortitude to stick to the principles when adherence may have some adverse effects in terms of time, cost, debate and the criticism that sometimes accompanies openness, transparency and accountability.

Generally speaking, I believe there is a genuine commitment to the principles of access and privacy legislation by many who play a role in the administration of FIPPA and PHIA. Unfortunately, this is not always evident especially when the process is subject to delays, questionable denials of access or breaches of personal information privacy when due diligence has not been done.

Such circumstances have a tendency to erode the credibility of the commitment by governing bodies to the principles embodied in access and privacy legislation. Credibility is critical in obtaining and maintaining public trust and confidence that access and privacy rights are respected.

Integral to the legislation is the role for an independent oversight agency to give assurance to the public that, in fact, the legislation is being respected both in letter and spirit, and that policies put in place are being administered fairly and reasonably. I believe that the majority of the public anticipate that there will be delays at times, misunderstandings or mistakes. It is not a perfect world. The fact that sometimes things go wrong should not be alarming. It is how one deals with the problem situations that is the measure of the degree of

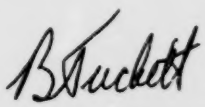
commitment to the principles. Our office has been given the powers to investigate, audit, monitor and report with recommendations, publicly if necessary, to bring resolution to disputes and to assist in assuring the public that government is committed to principles of openness, transparency and accountability.

This year's annual report highlights some of the issues challenging government and private personal health information trustees, as well as cases in which formal recommendations were required. It was a very busy year and one in which there were many complex issues. As in the past, we have not been able to respond to complainants in as timely a manner as we would wish.

We are continuing to look for ways to be more timely within the resources approved by the Legislative Assembly. We are also reviewing our Strategic Plan which identifies our mission, goals and objectives for the coming years which will assist our office in serving the Legislative Assembly, the public and the government.

We are faced with many challenges and opportunities presented by modern information and communication technologies that have a substantial effect on access and privacy rights. In addition, increased public awareness of questionable ethical behaviour in the public and private sector has generated more demand for openness, transparency and accountability. Access and privacy rights are part of this landscape.

Sincerely



Barry E. Tuckett

Year In Review

INTRODUCTION

The Personal Health Information Act (PHIA) and *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* (FIPPA) were passed by the Manitoba Legislature in June 1997 and brought into force on December 11, 1997, and May 4, 1998, respectively. Both statutes contain the provision that within five years of their proclamation, the minister responsible

> *shall undertake a comprehensive review of the operation of...[the] Act that involves public representations and shall, within one year after the review is undertaken or within such further time as the Legislative Assembly may allow, submit a report on the review to the Assembly. (PHIA section 67, FIPPA section 98)*

Drafted at the same time, the statutes are complementary, but PHIA deals only with personal health information while FIPPA covers all other personal information and recorded information in general. A second particularly important distinction between the two Acts is their scope. The coverage of the Acts is the same in their application to public bodies and other entities designated by regulation,[1] but PHIA also encompasses licensed, registered or designated health professionals, facilities, and agencies identified by the legislation as trustees that collect and maintain personal health information.[2] Certain entities that collect and maintain personal health information are not covered by PHIA including professional associations, regulatory bodies, and private sector employers.

The protection of personal and personal health information purposes of the two statutes are based on a shared set of information privacy principles that deal with, among other things, accountability for and the authorized and limited collection, use, disclosure, retention, and security of the information. Independent oversight of compliance with the requirements of the Acts is provided by the Manitoba Ombudsman's Office. Notwithstanding the oversight provisions, the Acts unambiguously place the duty to comply on the public bodies and trustees that fall under the statutes, which, by their provisions, also seek proactively to prevent breaches of an individual's information privacy rights.

Of particular importance, both statutes place the duty on public bodies and trustees to make every reasonable effort to assist an applicant or individual making a request for access "and to respond without delay, openly, accurately and completely." (FIPPA section 9, PHIA section 6[2])

Given the volume and sensitivity of personal information employed by the institutions of our society in providing goods and services, and the increasingly pervasive use of information and communication technologies, it is evident that public bodies and trustees must adhere to the very best practices in all aspects of their management of information to minimize the possibility of doing harm to those they serve. Differently put, the protection

---

[1] Public bodies include provincial government departments, offices of the ministers of government, the Executive Council Office (Cabinet), and agencies including certain boards, commissions or other bodies; local government bodies such as the City of Winnipeg, municipalities, local government districts, planning districts and conservation districts; educational bodies such as school divisions, universities and colleges; and, health care bodies such as hospitals and regional health authorities.

[2] Trustees include health professionals such as doctors, dentists, physiotherapists and chiropractors; health care facilities such as hospitals, medical clinics, personal care homes, community health centres, and laboratories; health services agencies that provide health care under an agreement with a trustee; and, public bodies as defined under FIPPA.

of information privacy must become part of their organizational culture and an everyday part of doing business.

The performance of public bodies and trustees in complying with Manitoba's information privacy schemes is difficult to measure collectively, but, more importantly, once a breach has occurred, any comfort to the subject involved is probably cold. There are few statistics available -- and perhaps even reasonably obtainable -- which can underpin an unequivocal generalized assessment. Violations of the Acts that result in complaints either to the public body or trustee involved or to the oversight agency do help identify some practices that need to be improved, but this is one step too late no matter how one looks at it. For this reason, our office has been developing a long overdue analytical and administrative tool that may be used by public bodies and trustees to assess their compliance with FIPPA and PHIA as an act of due diligence to identify circumstances and practices that need attention before breaches occur.

PRIVACY MATTERS

During the course of the year 2002, we noted that one of the most common general questions posed to our office from outside Manitoba had to do with the phased introduction of the federal *Personal Information Protection and Electronic Documents Act* (PIPEDA). The question was, in effect: "Will the Manitoba Government be introducing 'substantially similar' legislation to cover the provincially regulated private sector?"

PIPEDA was passed in the year 2000. Broadly speaking, Part 1 of the Act was designed to protect the collection, use, and disclosure of recorded and non-recorded personal information by private sector organizations in the course of commercial activities. On January 1, 2001, the legislation applied to personal information in the federally regulated private sector; on January 1, 2002, personal health information was drawn into the ambit of the Act; and on January 1, 2004, it was to be extended to all organizations collecting, using, or disclosing personal information in the course of commercial activities within or over a province's jurisdictional boundaries. A province deemed by the federal government to have introduced "substantially similar" legislation could be exempted in considerable measure from the application of PIPEDA within the province.

The introduction of PIPEDA will assure the public of a more seamless protection of information privacy rights across the country, but there is growing concern that the federal and the provincial legislation will not mesh perfectly, leaving jurisdictional applications uncertain or at issue.

Nevertheless, we did have a clear and substantive response for the many enterprises that sought answers to their questions about the Manitoba Government's intentions. In effect, we told them there was certainty that they would be dealing with privacy requirements based on well-established principles of fair information practices, which underlie Canadian information privacy legislation, and that this was a solid basis from which to begin preparing to comply with whatever statutory regime came into place. We also gave our opinion that good privacy practices are good business practices in relation to clients, customers, and employees.

Complying with Information Privacy Requirements

As we have indicated in our last four annual reports, compliance with the information privacy requirements of FIPPA and PHIA by entities that fall within their scope could be significantly enhanced by conducting privacy impact assessments as a routine practice in the course of conducting public business. Since we first mentioned the importance of these fact-finding and analytical processes in 1998, their utility has been underlined by the adoption of them by numerous Canadian government jurisdictions and a growing number of private enterprises that seek to protect personal information.

There is no question that analysing any organization's personal information collection, use, disclosure, and management practices can be complex in relation to legislative requirements. Conducting a privacy impact assessment offers a structured and systematic approach of value to organizations of all sizes that simplifies the task of bringing personal information practices in line with both legal obligations and best practices. Undertaking such a process, however, is probably critical for a large or complex entity that wants or needs to ensure that its constituent parts manage personal information well and consistently in an environment where sharing it in some fashion beyond the original purpose of collection is a consideration in support of better and more efficient services.

During 2002, we completed most of our work on such an instrument specifically designed for use under Manitoba's laws. This Privacy Compliance Tool, as we have named it, is in two major parts: a "Checklist" that offers a step-by-step self-assessment process covering the basic requirements for good information privacy practices, and a "Guide" that serves to remind users of legal requirements and identifies some best practices. We have also developed a "Checklist at a Glance" as a summary form and overview of the "Checklist" that may also be used to tally the key results of completing the privacy impact assessment.

The organization of the Privacy Compliance Tool (PCT) reflects the key principles on which PHIA and FIPPA are based and, indeed, the widely accepted principles of fair information practices which form the foundation of similar statutes throughout Canada. The "Guide" and "Checklist" are built on the following fundamentals:

- **Element 1** – identifying purposes and limiting collection of personal and personal health information;
- **Element 2** – limiting use, disclosure and retention of personal and personal health information;
- **Element 3** – ensuring accuracy of personal and personal health information;
- **Element 4** – safeguarding personal and personal health information;
- **Element 5** – ensuring individual access to personal and personal health information;
- **Element 6** – challenging compliance;
- **Element 7** – accountability and openness of policies and practices; and,
- **Element 8** – assessing privacy risks in electronic service delivery.

The "Guide" also provides a list of common terms and definitions used throughout the PCT and guidelines for considering the elements of meaningful consent in relation to personal and personal health information.

The PCT will be released in 2003 to assist public bodies and trustees in assessing their compliance with FIPPA and PHIA. We are convinced that its use would represent a major

advance in protecting the personal and personal health information of the public. Manitoba public bodies and trustees necessarily collect personal information to provide services that are not ordinarily available through other channels. Unlike the marketplace where people can usually make meaningful choices about the source of goods and services they are seeking, this option is generally constrained or non-existent from the public sector. Consequently, personal information must be maintained at the highest level of trusteeship in order to maintain the confidence of the public.

Use of a complete privacy impact assessment process is not a requirement under FIPPA and PHIA, nor is the Privacy Compliance Tool intended to replace or limit any comparable process that a public body or trustee may already be employing. While the use of the PCT is entirely voluntary, it nevertheless remains the obligation of public bodies and personal health information trustees to comply with privacy laws. In the end, it is up to the Manitoba Government to determine the value of conducting privacy impact assessments as a matter of policy or law. The pending statutory review of PHIA and FIPPA should provide an opportunity to consider this matter.

ACCESS MATTERS

Standards for responding to requests for access to information under FIPPA

Making a decision to grant access to a record within statutory requirements can be challenging for government departments and agencies under Canadian access and privacy laws according to the results of an independent Canadian study published in 1998.[1] The frequency with which the standards are met is a generally accepted performance indicator in relation to compliance with the law. Of the six jurisdictions that reported on this indicator, the study showed that the average 30-day response standard was met 62% of the time while 15% took 31-60 days, and 21% took more than 61 days.

Both FIPPA and PHIA establish time limits for responding to requests for access to information. These legislative requirements are similar to those laid out in comparable federal and provincial statutes. Presumably they reflect what lawmakers have believed to be a practicable balance between the public's right to know in an open and accountable democracy and a government's ability to provide lawful access within in a reasonable period of time.

Public bodies are required to make every reasonable effort to respond in writing to a request for access to information within 30 calendar days of receiving the request. The public body has the discretion to invoke an extension of this time limit by up to an additional 30 days only if:

- insufficient information is provided by the applicant to enable the public body to identify a requested record;
- the large number of records that has been requested or that must be searched within the 30-day limit would interfere unreasonably with the public body's operations;
- time is needed to consult with a third party or another public body before deciding whether or not to grant access in whole or in part; or,
- a third party has made a complaint on being given notice of the public body's intention to give access to a record, the disclosure of which might be harmful to a third party's privacy or a third party's business interests.

---

[1] Alasdair Roberts, Limited Access: assessing the health of Canada's Freedom of Information Laws, Kingston, Queen's University School of Policy Studies, 1998. The report is available at http://faculty.maxwell.syr.edu/asroberts/documents/limitedaccess.pdf. No more recent national study exists to allow a more up-to-date comparison.

Claiming a extension for up to 30 days under section 15(2) of FIPPA requires the public body to send a written notice to the applicant setting out the reason for the extension, when the response can be expected, and informing the applicant that a complaint may be made to the Ombudsman about the extension. It is important to recognise that a legitimately issued notice of extension means that a public body may well be in compliance with the statutory standards but, by way of a complaint, it remains a matter the Ombudsman may investigate.

Where a public body believes that the 30-day extension available to it will not be sufficient, a longer period may be taken if the Ombudsman agrees. The decision to follow either of these approaches for an extension should be made as early as possible within the 30-day period following receipt of the request for access.

Provincial Government Departments and Agencies

Since 1999, we have observed in our annual reports that, overall, the departments and agencies of the Manitoba government have consistently maintained a high standard of meeting the statutory time requirements for responding to access requests. Since 1993, the average response rates have been 89% within 30 days, 10% within 60 days, and 1% for more than 60 days (see Appendix 1, Chart 1). In 2002, the figures changed respectively to 74%, 18%, and 8%. These were significant variances.[4]

An obvious factor was a remarkable increase in the number of access requests made to government departments and government agencies in 2002: 1,188 requests compared with an average of 538 over the preceding 10 years, during which time the highest number of requests received was 712 in 1996. Eighteen government departments completed 721 of the 959 access requests received and carried into 2002. Of the 721 access requests processed during the year by the 18 departments, slightly more than 35% or 257 of them were requests to five departments from two news reporters regarding three matters they were covering. These requests brought the total from news media to 318 for the year, or about five times the average number from this general source for the preceding five years.[5]

Given that these 257 requests represented a major part of the changes in the statistical patterns, we factored the five departments out of the figures and found that the response rates of the remaining departments were 82% within 30 days, 15% within 60, and 3% more than 60 days. Bearing in mind that time extensions to 60 days may be in compliance with legislative standards, these response rates are fairly close to the historical levels of commendable overall performance.

Local Public Bodies under FIPPA

Local public bodies, with the exception of the City of Winnipeg, have operated under FIPPA since April 3, 2000. Winnipeg came under the Act on August 31, 1998. Local public bodies include local governments such as the City of Winnipeg, municipalities, local government districts, planning districts and conservation districts; educational bodies such as school divisions, universities and colleges; and health care bodies such as hospitals and regional health author-

[4] The source of these and various other statistics used in our report relating to applications for information under FIPPA derive from the annual reports published by Manitoba Culture, Heritage and Tourism. These reports are available from 1998 on the department's web site: http://www.gov.mb.ca/chc/fippa/index.html.

[5] The clustering of the 257 requests was characterised by the applications for information being submitted to the departments covering separate but continuous time periods in an apparent attempt by the reporters to contain the amount of fees that could be assessed. FIPPA allows two hours of search and preparation time before a fee of $15.00 for each half-hour thereafter is applied. One complaint was made to our office in relation to these access requests, but it was resolved by the department involved issuing a revised estimate of costs.

ities. There were about 380 local public bodies under the legislation in 2002, of which 201 were municipal governments. Public bodies, including local public bodies, that collect or maintain personal health information are also subject to *The Personal Health Information Act*.

Local public bodies received a total of 491 requests for access to information in 2002. This was an 11% decrease from 2001 when 542 requests were received, but a 69% increase from 2000 when 291 requests were received during the nine-month period that FIPPA was in force for local public bodies other than Winnipeg.

The overall response time in 2002 by all local public bodies to requests for access to information under FIPPA was 83% within 30 days, 15% within 60, and 2% for more than 60 days. The total of response times for 30 and 60 days at 98% was notably consistent with the figures for the preceding two years. Bearing in mind that responses within 60 days may be permitted under the legislation, a major change in 2002 was the decline from the nearly 90% average of the two preceding years for responses within 30 days. Much of this statistical change is attributable to response times reported for the Winnipeg Regional Health Authority (WRHA) which received 110 (63%) of the access requests directed at health care bodies.[6] The WRHA responded to 49% of the access requests within 30 days, 49% within 60, and 2% took more than 60 days. Our office did not receive any complaints against the WRHA about a failure to respond within 30 days or any extended period.[7]

Access Decisions under FIPPA

The right of access is subject to limited and specific exceptions to disclosure. The practice of severance, which involves removing information that falls within an exception to disclosure from a copy of the record to be released, provides a means of releasing as much information as possible. There are two types of exceptions to disclosure in FIPPA: mandatory and discretionary.

A mandatory exception requires the head of a public body to refuse to disclose the information. The mandatory exceptions, in Division 3 of Part 2 of FIPPA, are:

- Privacy of a Third Party (section 17)
- Business Interests of Third Parties (section 18)
- Cabinet Confidences (section 19)
- Information Provided by Another Government (section 20)
- No Disclosure of a Law Enforcement Record if Prohibited by an Enactment of Canada (section 25[2])
- Solicitor-Client Privilege of a Third Party (section 27[2])

A discretionary exception permits the head of a public body to disclose information in a record, even though it falls within the exception. The head must consider all relevant factors and the particular circumstances of the case in determining whether it is appropriate to disclose the information, unless an exception in another section of FIPPA applies. The main discretionary exceptions, in Division 4 of Part 2 of FIPPA are:

- Relations Between Manitoba and Other Governments (section 21)
- Local Public Body Confidences (section 22)

[6] The high proportion of access requests reflects the size and scope of its operations in relation to other health care bodies.

[7] Statistical information about complaints received, handled, and carried over from previous years by our office may be found the section following "Year in Review" starting at page ??.

- Advice to a Public Body (section 23)
- Individual or Public Safety (section 24)
- Law Enforcement and Legal Proceedings (section 25[1])
- Security of Property (section 26)
- Solicitor-Client Privilege of a Public Body (section 27[1])
- Economic and Other Interests of a Public Body (section 28)
- Testing Procedures, Tests and Audits (section 29)
- Confidential Evaluations (section 30)
- Preservation of Heritage Resources and Life Forms (section 31)
- Information that is or will be Available to the Public (section 32)

As noted earlier in this report, provincial government departments and agencies received a record number of access requests in 2002. The 954 requests completed during the year were also at a record level, and was 57% higher than in 2001. Decisions to grant access in full or in part rose 5% to 73% from the previous year, continuing an upward trend from 1999 when the rate was 55%. (See Appendix 1, Chart 2)

Access decisions in 2002 by local public bodies (educational, health care, and local government bodies) remained consistent overall with those of the preceding year with 75% compared to 78% of requests being granted in full or in part.

COMPLIANCE MATTERS

The broad oversight responsibilities and powers of the Office of the Ombudsman under PHIA and FIPPA are set out in Parts 4 and 5 of the Acts. They include duties to initiate or respond to complaints about the compliance of public bodies and personal health information trustees with the legislation. In addition, the Ombudsman may

- conduct investigations and audits and make recommendations to monitor and ensure compliance with the Acts, including requirements relating to the retention and security of personal or personal health information;
- inform the public about the Acts;
- receive comments from the public about the administration of the Acts;
- comment on the implications for access to information or protection of privacy of proposed legislative schemes or programs of public bodies or practices of trustees;
- comment on the implications for protection of privacy of using or disclosing personal information for record linkage, or of using information technology in the collection, storage, use or transfer of personal information;
- bring to the attention of the head of a public body any failure to fulfil the duty under FIPPA to assist applicants;
- where personal health information is involved, refer a matter to a body with authority to regulate health professionals;
- recommend that a public body or trustee
  - cease or modify a specified practice of collecting, using or disclosing information that contravenes the Acts, or
  - destroy a collection of personal or personal information that was not collected in compliance with the Acts;
- make recommendations to the head of a public body or the responsible minister about the administration FIPPA;

- consult with any person with experience or expertise in any matter related to the purposes of the Acts; and,
- engage in or commission research into anything relating to the purposes of the Acts.

Where an informal resolution of a matter is not reached, the Ombudsman may make recommendations to a public body or trustee who must respond to this action. A person who has received a report from the Ombudsman about a complaint of refused access may appeal the decision to the Court of Queen's Bench. Under certain circumstances, the Ombudsman may intervene as a party to an appeal or appeal to court. Information on the Ombudsman's recommendations and recent court decisions are provided under separate headings below.

Investigating Refusal of Access Complaints

Applicants have a right of access under FIPPA to any record in the custody or under the control of a public body unless the information falls squarely within a specific and narrowly interpreted exception to disclosure. The onus is on the public body to justify withholding information under the Act. Accordingly, when investigating a complaint concerning a public body's decision to refuse access, our office considers what information was withheld, which exceptions to disclosure were applied to the information, and why the public body determined that the cited exceptions applied. Additionally, where there are provisions which limit the application of the exceptions, these need to be considered. For discretionary exceptions, where a public body may refuse access, consideration is given to the public body's exercise of discretion.

In our 2001 Annual Report, we observed that when refusing access, the response letters of public bodies often did not provide the applicant with the reasons for the refusal and the specific provisions of the Act on which the refusal was based, as required under section 12(1)(c)(ii) of FIPPA. In the course of investigating refusal of access complaints, which constitute the majority of FIPPA complaints, we have noted that decisions to refuse access, particularly the rationale for determining that exceptions to disclosure apply, are not well-documented by public bodies when responding to access requests. In these situations, when there is an investigation of a complaint, a public body must reconstruct how it arrived at the decision to refuse access. This can be a time-consuming process for both the public body and our office, which hinders the timeliness of completing investigations.

To assist public bodies and our office in meeting respective responsibilities in the course of an investigation of access denied complaints under FIPPA, our office has prepared the document Suggested Format for Providing Records to the Ombudsman's Office in an Investigation of a Refused Access Complaint under FIPPA. We have made this document available to public bodies in an effort to streamline investigations and conclude investigations in a timely manner. It forms Appendix 2 of this Annual Report.

Distribution and Types of Cases

There were no particularly dramatic changes in the distribution or types of cases handled under FIPPA and PHIA in 2002. Of the 243 cases opened in this year, 74% concerned access issues (down 1% from 2001), 14% privacy (down 1%), and the remainder were non-jurisdictional or involved the provision of information or other assistance relating to access and privacy matters. The number involving access to information issues under FIPPA declined to 69% from 73% of the total in 2001. Cases relating to privacy matters under this Act declined to 5% of the total from 8% in 2001, and 11% in 2000. Access cases under PHIA represented 9% of the total, up from 2% in 2001, but down from 10% in 2000. (See Appendix 1, Chart 3)

In 2002, the most notable change in the distribution of cases was the 15% decline from 40% in the previous year of those involving local public bodies. In 2000, local public bodies were involved in 21% of the cases. Cases concerning provincial departments and agencies rose by about 11%, following a 15% decline in 2001 from 2000 when 65% of the cases concerned these public bodies. Cases relating to health care facilities increased to 7% from 2% in 2001 representing a return to approximately the 2000 level of 6%. Cases involving health professionals stood at 2% of the total in 2002, continuing a decline from 7% in 2000 and 4% in 2001. (See Appendix 1, Chart 4)

Steady Improvement

For the second year in a row, the rate of complaints declined in relation to the number of access requests made to provincial government departments and agencies. Measured against the figures for 2000, the rates were virtually halved at 13% and 23% respectively for complaints as a percentage of access requests and as a percentage of requests denied or partly granted. Somewhat offsetting this very positive direction was an 8% decline from 53% in 2001 in the number of instances where we supported the decisions of provincial government public bodies. Nevertheless this is still 11% better than the equivalent figure for 1999. (See Appendix 1, Charts 5 and 6)

Complaints and Backlogs

The number of access and privacy cases opened under PHIA and FIPPA declined for the first time since the statutes were proclaimed in 1997 and 1998 respectively. The 6.5% decrease from 2001 was undoubtedly a factor contributing to an 11% increase in file closings for the same period. The backlog (cases open and opened during the year) continued to climb, but the relative number of files carried over from one year to the next was reduced considerably even though it still rose from 2001. All told, we were gratified by the improvements even though we remain concerned about the substantial backlog and its implications for the public, public bodies, and trustees seeking timely resolution of their issues. (See Appendix 1, Chart 7)

Information and Educational Activities

The Ombudsman has statutory responsibilities to inform the Legislature and public about the office's access and privacy work.

The Ombudsman and staff participated in a wide variety of presentations and panels that involved workshops, lectures, and addresses on personal and personal health information, security of information, access to information, recordkeeping and information management, the role and function of the Office, and human rights. These activities involved attendees from the Legislative Internship program, Management Interns in the Civil Service, access and privacy specialists in and outside the Province, university students, schools, access and privacy coordinators, and various special interest groups.

The Ombudsman gave numerous interviews to broadcast and print news media, more often than not about privacy issues and cases that had become a matter of public interest.

During 2002, staff responded to approximately 425 inquiries from the public relating to access and privacy questions or concerns. In responding, we provided information about the application of FIPPA and PHIA, how to exercise access and complaint rights under the Acts, and referred non-jurisdictional issues to appropriate organizations.

OMBUDSMAN'S RECOMMENDATIONS MADE IN 2002

As noted in our 2001 annual report, the Ombudsman made recommendations under PHIA in a case that was closed in 2002 and would be addressed here. The Ombudsman also made recommendations in 2002 concerning three files under FIPPA.

MORDEN MEDICAL CENTRE

[Case 2001-034]

It came to our attention that the Morden Medical Centre did not have written policies and procedures addressing security provisions relating to the collection, use, disclosure, storage and destruction of personal health information under PHIA and the Personal Health Information Regulation MR 245/97. Our Office met with the Centre at which time we noted that trustees are also obliged by the Act to provide staff with orientation and ongoing training about the trustee's written policies and procedures under PHIA. Trustees are further required to have all employees and agents sign a pledge of confidentiality acknowledging that they are bound by the policies and the Act, and that they are aware of the consequences of breaching them.

The Ombudsman provided recommendations to the Centre. The Centre responded by indicating that it accepted, and would be fully implementing, the recommendations. Specifically, the Centre advised our Office that an audit of its facility had been conducted and that deficiencies in the Centre's compliance with PHIA had been identified and were being addressed. Our Office was supplied with a policy and procedure manual for the Centre as well as its newly drafted pledge of confidentiality under PHIA. We were also advised that there would be a staff meeting regarding these developments and that a PHIA presentation had been booked with Manitoba Health's Legislative Unit to provide additional training about the legislation.

Our Office reviewed the policy and procedure manual and determined that, according to PHIA, some deficiencies still remained. After a further meeting and telephone contacts with the Centre, the Centre made revisions to its manual. Based on our examination of the revisions, it was our view that the Centre was in substantive compliance with the requirements of PHIA and its regulation.

MANITOBA CONSERVATION

[Cases 2002-108, 2002-109 and 2002-132]

These three cases concerned complaints that the Department had not responded to applications made under FIPPA.

Section 11(1) of FIPPA requires a public body to respond to an application in writing within 30 days after receiving it unless the time limit for responding is extended under section 15 or the request has been transferred under section 16 to another public body. In case 2002-108, the Department had extended the time limit for responding.

In each of the cases we found that the Department had not complied with the time limits for responding within 30 days or within the extended time limit as in the case of 2002-108. Our investigations of these cases determined that delays ranging from three to six months had occurred and responses to the applications had not been provided.

Accordingly, the Ombudsman made recommendations to Manitoba Conservation that it respond to these applications forthwith and that a copy of the responses be provided to our office.

The Department subsequently advised our office that it accepted the Ombudsman's recommendations. The Department also informed our office that it intended to minimize similar delays in responding to applications in the future and that it would be reviewing its process of tracking applications and considering the deployment of additional resources.

The Department responded to the applicant concerning the first two cases. In case 2002-132, the Department wrote to the applicant to clarify his request. Subsequently, the applicant contacted our office concerning the Department's delay in responding to the application after he provided clarification. Given concerns about the Department's compliance with time limits and the delays in responding to this application, the Ombudsman initiated a complaint under Part 5 of FIPPA concerning the delay in responding. This case in still ongoing.

RECENT COURT DECISIONS

To date, Manitoba's Court of Queen's Bench has made four determinations relating to access under FIPPA:

- Jaslowski v. The Minster of Justice (August 20, 1999; Suit No. CI 98-01-10175)
- Kattenburg v. The Minister of Industry, Trade and Tourism (November 19, 1999; Suit No. CI 98-01-08704)
- Heber v. The Director of Animal Servcies, City of Winnipeg (February 9, 2001; Suit No. CI 00-01-21102)
- Sigurdson v. The Minister of Conservation (September 30, 2002; Suit No. CI 01-01-25052)

Additionally, on May 17, 2002, the Provincial Court of Manitoba considered argument on three counts relating to alleged privacy offences, laid pursuant to The *Personal Health Information Act* (PHIA), in the matter of The Queen v. Keith Mondesir.

The two access to information cases heard by Manitoba Courts in 2002 are summarized below. Discussion on previous cases can be found in the Ombudsman's Annual Report on Access and Privacy for the years 1999 and 2001.

■ **Sigurdson v. The Minister of Conservation (Suit No. CI 01-01-25052)**

The applicant's FIPPA complaint of refused access was investigated by our Office in 2001. He had requested access to documents about himself in the custody or control of particular offices during specified dates. The department identified 85 pages coming under the request and 76 pages were fully disclosed to the applicant. Nine pages were withheld in whole or in part on the basis of two exemptions of FIPPA: section 23 (1)(a), that release could reasonably be expected to reveal advice to a public body; and section 27(1)(a)(b) and (c), that the information is subject to solicitor-client privilege.

Based on our review of the records, the cited exceptions, and information from the department, we found that sections 23(1) and 27(1) applied to the withheld information. As these are discretionary exceptions to disclosure, we made enquiries with the department about its use of discretion to withhold the information subject to these exceptions. Based on the department's explanation for exercising its decision not to release, we were of the view that the exercise of discretion was reasonable in this case. Accordingly, the Ombudsman could not recommend that the department release the withheld information.

Where the Ombudsman does not support an access complaint under FIPPA or PHIA, or if a public body or trustee does not act on the Ombudsman's recommendation to release, an applicant can proceed to the Manitoba Court of Queen's Bench to seek release. Under both pieces of legislation, the Ombudsman can appeal a refusal of access to the Court in the place of the applicant and with the applicant's consent. However, in appealing under FIPPA, the Ombudsman must be of the opinion that the decision raises a significant issue of statutory interpretation or an appeal is otherwise clearly in the public interest. Under FIPPA, the Court considers an appeal as a new matter and may hear evidence by sworn written statements.

The applicant in this matter appealed the refusal of access to the Court of Queen's Bench. During the course of argument in this matter, the Court informed the applicant that the excepted material did not disclose any personal or negative information concerning him, but did contain legal advice and policy recommendations concerning his prosecution under the *Freshwater Fish Marketing Act*, a proceeding the applicant had invited. The Court also suggested that counsel for the department consider obtaining instructions to reveal to the applicant a synopsis of the nature of the excepted material in an attempt to satisfy him. The Court reserved its decision in the hope that the applicant could be satisfied. Subsequently, the applicant requested a ruling on his appeal.

The Court concluded that the department was entitled to refuse to disclose the exepted information because the disclosure could reasonably be expected to reveal advice, opinions, proposals, recommendations, analyses or policy options developed by or for the department or Minister (section 23(1)). The Court also concluded that the department was within its right to refuse to disclose the information claimed to be subject to solicitor-client privilege on that basis (section 27(1)). The applicant's appeal was dismissed with costs to the department if it chose to demand them.

■ **The Queen v. Keith Mondesir (May 17, 2002)**

As briefly noted in the Ombudsman's annual access and privacy report for the year 2000, an alleged breach of privacy complaint received by our office and investigated during that year was the subject of prosecution under PHIA. This was, in fact, the first case to be prosecuted under either of Manitoba's information privacy laws. We did not elaborate on the matter at the time because it was before the Court. The legal matter has now been disposed of, being heard by the Provincial Court of Manitoba on May 17, 2002.

As background, in February 2000, our Office received a complaint that Dr. Keith Mondesir, a Winnipeg optometrist and therefore a trustee under PHIA, sold and disclosed his patient list (personal health information) to LensCrafters International Inc., contrary to the Act. As a result of information that came to our attention during the investigation, we had reason to believe that the trustee had committed offences under PHIA. As permitted by section 34(3) of PHIA, the Ombudsman disclosed that information to the Crown:

Information about offences

34(3) The Ombudsman may disclose to the Minister of Justice and Attorney General information relating to the commission of an offence under this or any other enactment of Manitoba or Canada if the Ombudsman considers there is reason to believe an offence has been committed, except that personal health information must not be disclosed without the consent of the individual the information is about.

In May 2001, charges were laid relating to the disclosure and sale of the trustee's patient list. Specifically, the counts were that, contrary to PHIA, Dr. Mondesir 1) allegedly disclosed per-

sonal health information to LensCrafters International, Inc., 2) allegedly sold or otherwise disposed of or disclosed personal health information for consideration to LensCrafters International, Inc. and 3) allegedly disclosed personal health information to DPD Software Ltd. While LensCrafters International, Inc. and DPD Software Ltd. had involvement in matters related to the case, they are not trustees under PHIA and therefore not the subject of the proceedings before the Ombudsman or the Court.

On May 17, 2002, the trustee pleaded guilty in the Provincial Court of Manitoba to disclosing personal health information to DPD Software Ltd., contrary to section 20(1) of PHIA and received an unconditional discharge. This disposition was recommended jointly by the Crown and defence counsel. The Crown issued a stay of proceedings for the remaining charges that alleged the unlawful disclosure and sale of personal health information to LensCrafters International, Inc.

Our Office is not prepared to comment on the merits of the plea bargain that resulted in the unconditional discharge. We also cannot speculate whether charges were dropped due to insufficient evidence, a defence of due diligence, or some other reason. The role of our Office in prosecutions is limited to providing information. All further decisions concerning the conduct of trial, plea bargain and sentencing processes are solely within the discretion of Manitoba Justice.

The investigation of the PHIA complaint to the Ombudsman, which is a legislated process separate and distinct from prosecution, was not concluded in 2002.

FINAL WORDS

"Balancing" Access and Privacy Rights

Sometimes our understanding of intricate matters can be well served by stepping back from the welter of circumstance and detail to reflect on the general principles upon which complex legislation is based. Considering that FIPPA and PHIA are due to be reviewed by the public and the Manitoba Legislature to find out how they've been working, it is timely to look at the relationship of information access and privacy rights embodied in these statutes.

The phrase "balancing access and privacy rights" is used quite frequently to refer to the process of determining a person's rights under information access and privacy legislation. This may leave the impression that these rights are competing with each other in some way. This can deflect attention from the real issues facing the application of such laws. A better way of looking at these legal rights is that they are based on complementary values or principles.

In the "real world" of applying them in an operational setting, there is no doubt that access and privacy rights mingle, interplay, and work with each other. But they do not "compete". Nor does one "trump" the other.

Access Rights

Access to information simply means the right to have access to any information, usually a record, held by public bodies for whatever purpose a person wishes subject to a number of specific and limited mandatory or discretionary exemptions that must be strictly and narrowly applied. Access is the bias. The right of access also embodies principles of openness, accountability, and fairness. It is by far the most heavily exercised right under the access and privacy laws.

These rights include access to one's own personal or personal health information (i.e. a record). Again, access is the bias. From this right flow a number of other important ones including personal information correction and appeal for independent review where access appears to have been improperly limited in some fashion.

Privacy Rights

These rights generally draw on internationally accepted principles of fair information practice that engage accountability and critical limitations on the collection, use, and disclosure of personal information, as well as its protection and retention. Broadly speaking, the underlying principle is that people should be able to control their own personal information and not have this information disclosed to anyone else unless by their own meaningful consent or under a limited number of authorized means or circumstances.

While third-party privacy is statistically the most frequently reported exception to access in Manitoba, it is important to note that most applicants requesting access to personal information want access to their own information, not that of others. It would be a mistake to presume from the statistics that privacy rights are competing with rather than complementing access rights.

When our office reviews personal information collection, use, and disclosure issues, we often incorporate the following considerations into our analysis of an action taken or contemplated:

- the measure must have a lawful purpose connected to the trustee's function or activity;
- it must be necessary and effective to achieve the intended purpose;
- it must limit the information to the minimum amount reasonably necessary to accomplish the intended purpose, and include consideration of other less privacy-invasive measures.

In short, the collection, use and disclosure of personal information should be lawful, necessary, effective and limited.

Back to the Real World

Whatever balancing is done with respect to access and privacy rights is more aptly thought of as being done within the parameters of each set of rights. The issues raised in this deliberative process pertain to deciding to provide or not to provide access, or to protect privacy or not – but not to a balancing between access and privacy rights.

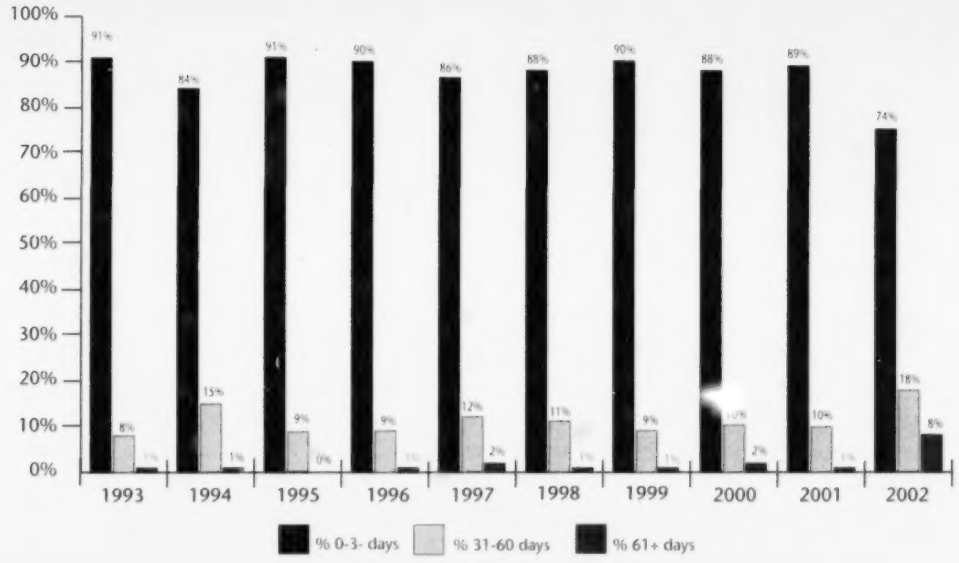
Leaving aside relatively rare situations where the law leaves little or no room for the exercise of discretion in making a decision, the deliberative process is better portrayed as deriving the proportionality between the adverse affects, on the one hand, and the benefits, on the other, likely to be the outcome of the decision rather than as a balancing of competing rights.

In other words, the objective of the process is to make a considered decision that a reasonable person would under the circumstances of the situation. This, in effect, fittingly closes the loop between the general and the specific, and brings us back to the welter of detail where we have to operate in the end, but perhaps with a greater sense of clarity about what has to be done.

Response Times for Access Requests
Provincial Departments and Agencies

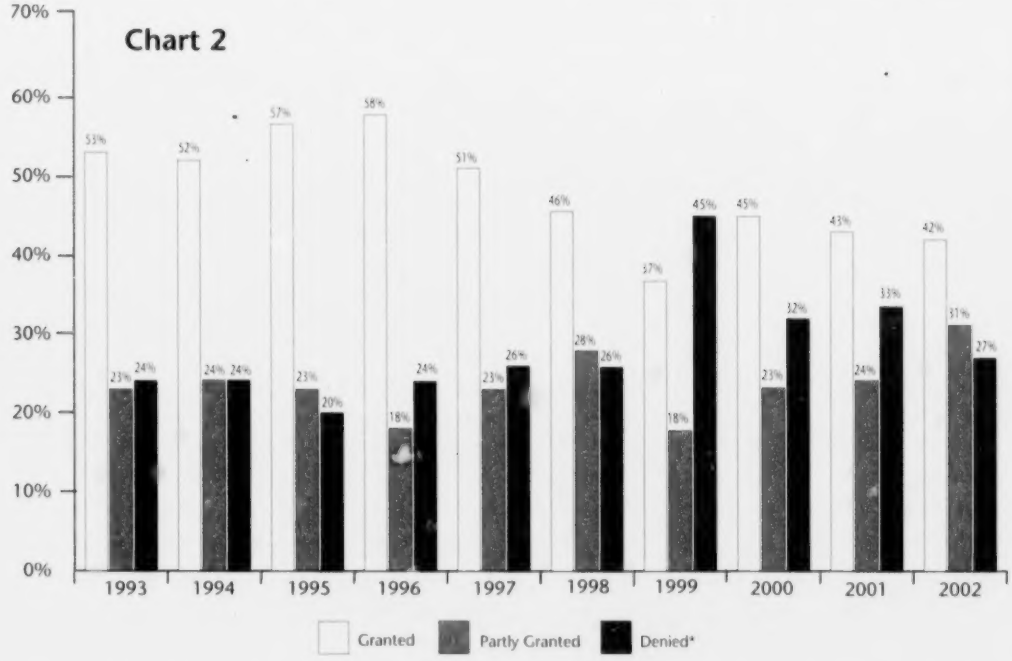
APPENDIX 1

Chart 1



Access Decisions under FOI/FIPPA
Provincial Departments and Agencies

Chart 2

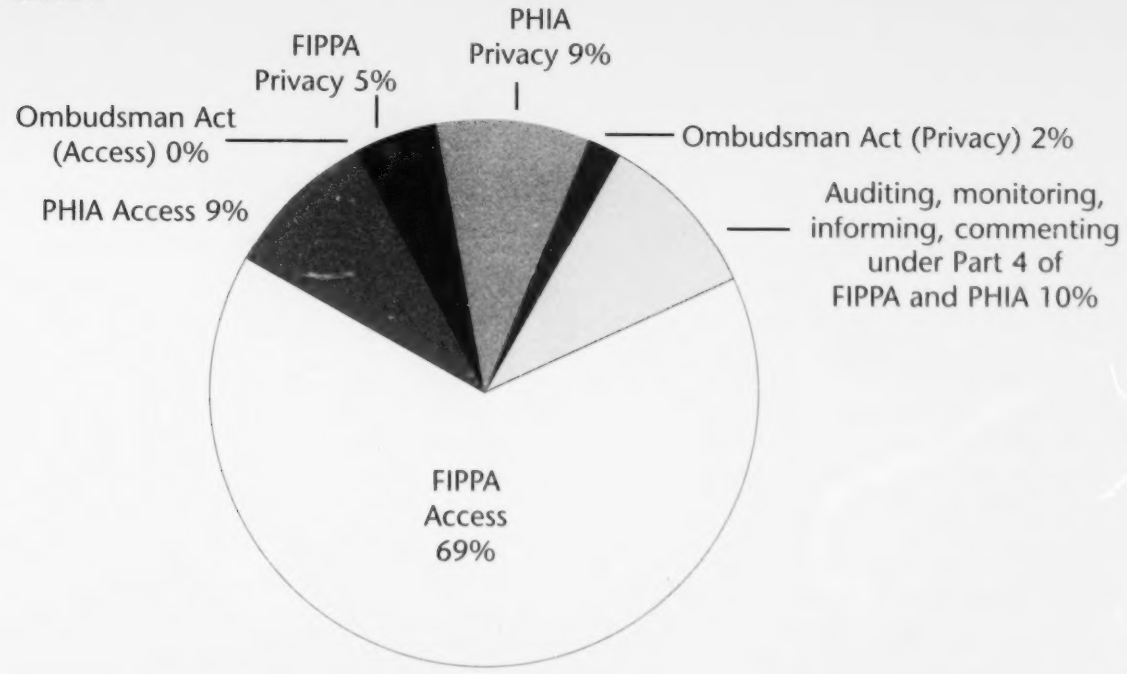


***Note:** This figure includes any requests denied because the applicant was informed the record did not exist, or the request was repetitive, or its existence could be neither confirmed or denied.

Types of Cases in 2002

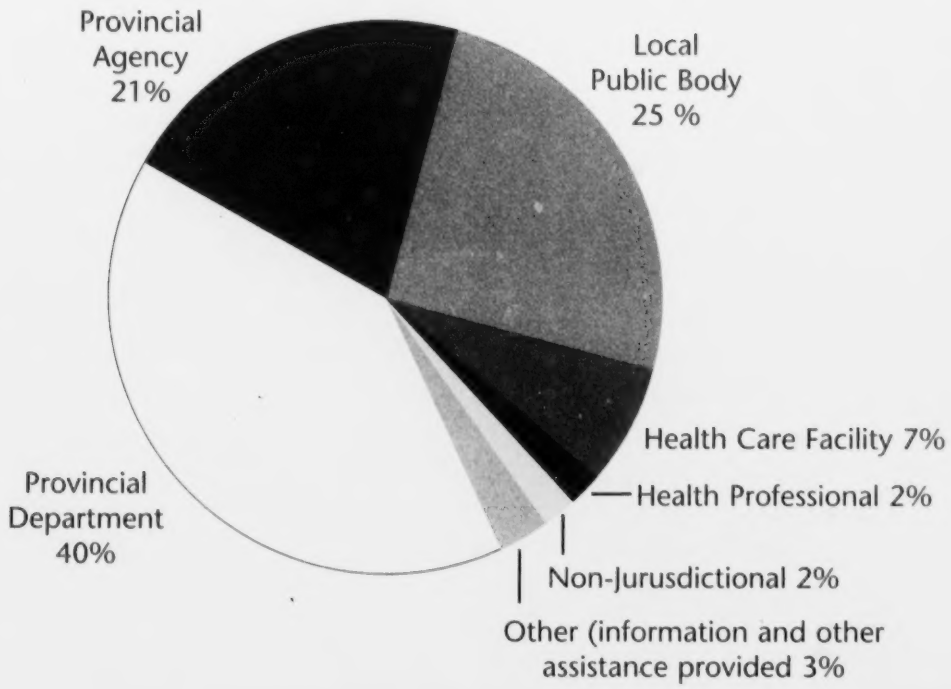
APPENDIX 1

Chart 3



Distribution of Cases in 2002

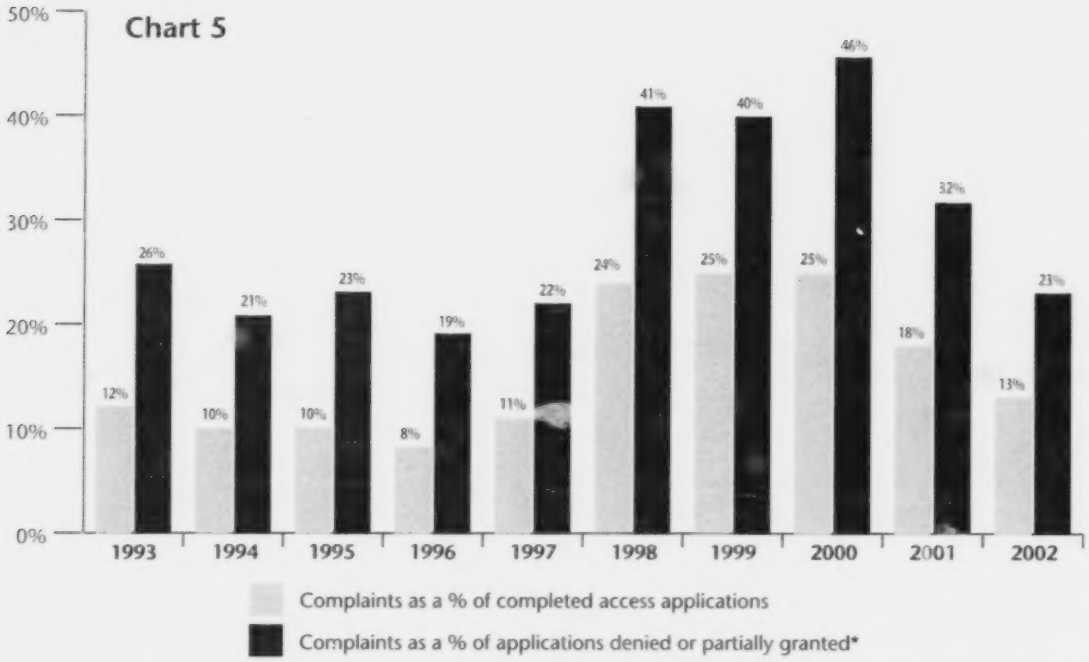
Chart 4



Rates of Complaint in Relation to Access Requests under FIPPA

Provincial Departments and Agencies

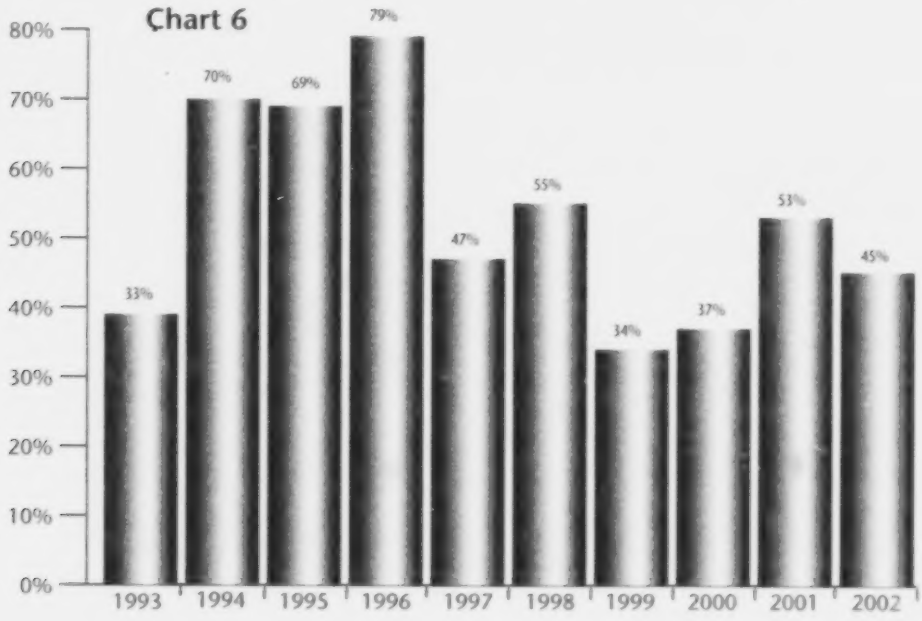
APPENDIX 1



***Note:** This figure includes any requests denied because the applicant was informed the record did not exist, or the request was repetitive, or its existence could be neither confirmed or denied.

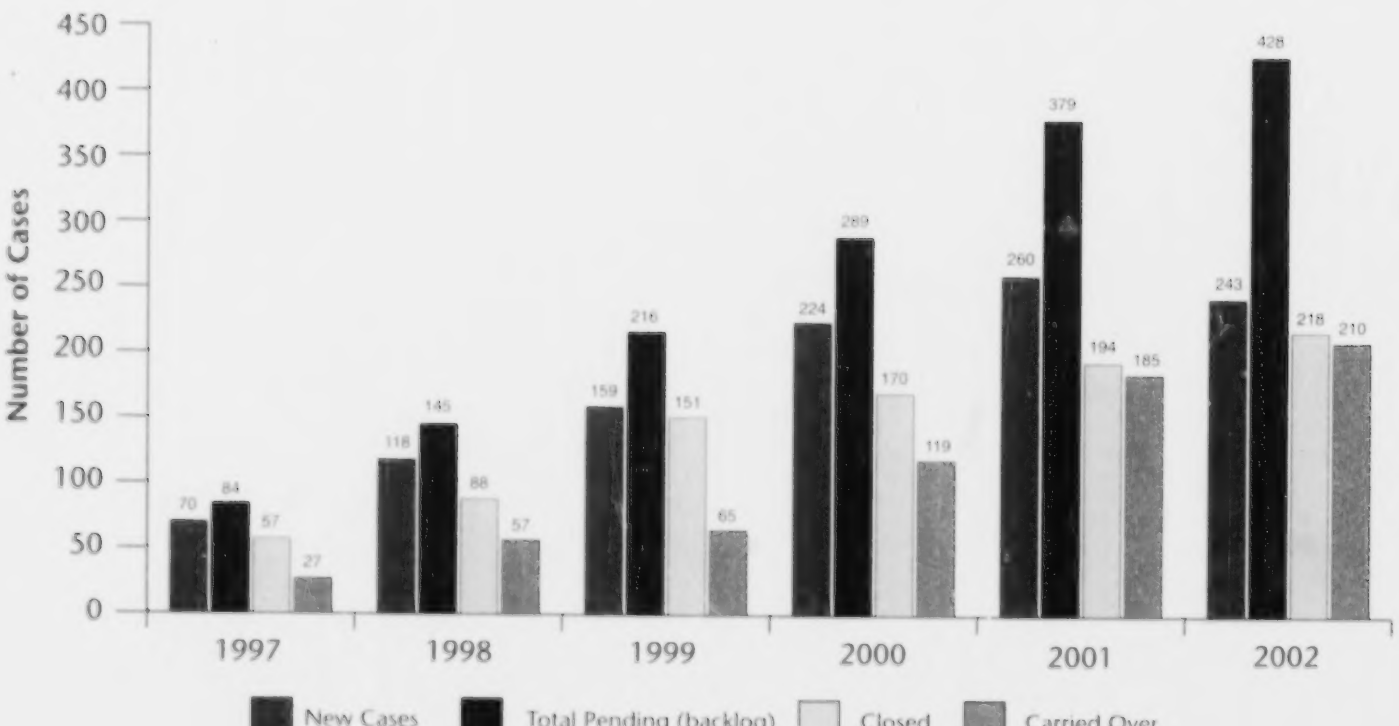
Case Reviews Supporting Public Bodies

(Provincial Government Departments and Agencies)



Backlog Chart
Access and Privacy Division

Chart 7



APPENDIX 1

APPENDIX 2

Suggested Format for Providing Records to the Ombudsman's Office in an Investigation of a Refused Access Complaint Under FIPPA

Introduction

These suggestions are provided to assist in preparing a package of records for review by our office in an investigation of a refusal of access complaint.

A well-organized records package is essential to ensure that our review can fully consider the public body's decision to refuse access and to facilitate any discussions that may take place between our offices concerning particular records.

A standard records package consists of photocopies of the withheld records at issue and the reasons for the refusal. It is not necessary to send records that have been released in full, unless there is a particular reason for doing so.

Occasionally there may be special circumstances that may not be conducive to preparing a standard records package, such as in the case of voluminous or fragile records. In these situations, other arrangements can be made with our office such as conducting an on-site review of the records. This can be discussed when the Compliance Investigator contacts the Access and Privacy Coordinator at the outset of an investigation.

Preparing the Records

In a case where no records were released with severing and records were fully withheld, our office would need only one photocopy of the records, with the exceptions indicated in the margin beside the information to which they apply.

If records have been released with severing, our office would require two sets of photocopies of the records that are at issue: one set being the unsevered records and the second set being records with the severed parts blacked or whited out.

- All pages should be numbered consecutively and the page numbers on the first set should match those on the second set.
- Each exception on the severed set of records should be noted with a complete citation, for example "18(1)(c)(i)". The citation should be placed adjacent to the severed information either in the whited-out space or in the margin nearby. If more than one exception applies to the same piece of information, all of the exceptions should be clearly noted near the withheld information.
- If a page is withheld in full, this should be represented in the severed set by inserting a copy of the unsevered page, indicating on the page that it was withheld in full. The exception(s) being relied upon should be noted using the process described in the point above.
- Photocopies should be legible and complete, on a standard paper size.

APPENDIX 2

Example of a Prepared Record

March 5, 2002

[redacted] *17(1), 17(2)(c)*

Dear [redacted] *17(1), 17(2)(c)*

Thank you for your letter of February 28, 2002, regarding the project to develop [redacted] In your letter you advised that you have concerns about the project. *18(1)(c)(i)*

We will be reviewing your concerns, specifically, *18(1)(c)(i)* [redacted] and how this would affect your property located at [redacted]

17(1), 17(2)(c)

I have enclosed a copy of the report that was mentioned in our news release. Should you have any further questions, please contact me at 123-4567.

Sincerely,

8

Enclosure

Providing Reasons for the Refusal of Access

In addition to the cited exception(s), section 12(1) of the Act requires that the public body provide the applicant with reasons for the refusal of access. Providing our office with information concerning these reasons is necessary because a reading of the withheld information together with the cited exception may not establish the applicability of the exception.

In providing our office with the public body's reasons to support its decision to refuse access, the following should be considered:

- For both mandatory and discretionary exceptions, reasons should be provided in support of the public body's view that the exception applies to the withheld information. For example, the exception 18(1)(c)(i) reads: "The...public body shall refuse to disclose... information that would reveal commercial, financial, labour relations, scientific or technical information the disclosure of which could reasonably be expected to harm the competitive position of a third party." Information to support reliance on this exception should include an explanation of which type of information would be revealed by disclosure and how or why disclosure would be expected to harm the third party's competitive position.

- For discretionary exceptions, a public body may decide to withhold rather than to release the information. In order to establish that the exercise of discretion was reasonable, we need to consider the public body's reasons for deciding to withhold. Therefore, an explanation of the reasons for exercising discretion to withhold the information should be provided.
- For both mandatory and discretionary exceptions, where there are also exceptions that limit the application of the exception to disclosure, we need to consider whether any such exceptions could apply, thereby providing for the release of the information. An explanation of the public body's consideration of whether any would apply should be provided. For example, if the public body has cited section 18(1)(c)(i) the public body's consideration of the applicability of section 18(3) should be explained.

Preparing an Index

In some circumstances, such as with voluminous records or where multiple exceptions have been applied to records with significant severing, an index would be helpful in providing an overview of the records at issue. If an index of the records has been prepared in the course of processing the access request, it could be provided to our office to assist in our review of the records.

In situations where it may be helpful to prepare an index to accompany a records package, please consider:

- Including the following headings: Page Number, Description and Exception.
- Giving the page number with the corresponding exception(s), including the section/subsection/clause/paragraph, that applies to the severed information on that page. Depending on the complexity of the severing, this may involve numbering the lines on the page and indicating the exceptions by line number on the page.

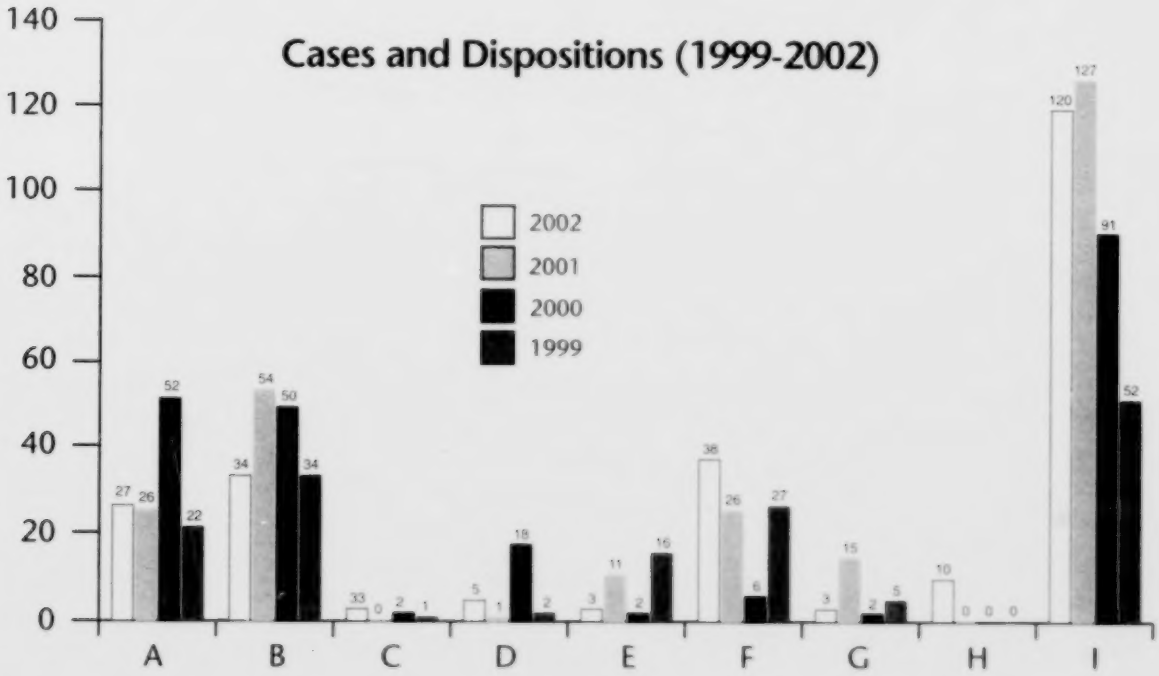
The following is a sample index that could be used to prepare an index for a records package.

Page #	Description	Exception
1-2 3 4	Memo to file about third party	17(1), 17(2)(c) 17(1), 17(3)(e) 23(1)(a)
5-6	Letter from federal department	20(1)(a)
7-8	Briefing note	23(1)(a), 19(1)(e)
9-13	Letter to legal counsel	27(1)(a)
14	Letter from ABC company	18(1)(b), 18(1)(c)(i) & (iii)
15-20	Report (withheld in full)	23(1)(a), 28(1)(c)(ii)

Cases and Dispositions in 2002

Two hundred and forty-three access and privacy cases were opened by our office in 2002. Of these, 123 were closed and 120 were carried forward to 2003. Our office also closed five cases carried over from 1998, eight from 1999, 20 from 2000 and 63 cases carried over from 2001. In total, 219 cases were closed in 2002.

The disposition of the 243 access and privacy cases received in 2002 is shown below. The categories of disposition, labeled A to I on the bar graph and used throughout this Annual Report, are also explained below.



A = Supported or Partially Supported

Complaint fully/partially supported and, in the case of access complaints, access granted through informal procedures.

B = Not Supported

Complaint not supported at all.

C = Recommendation Made

All or part of complaint supported and recommendation made after informal procedures prove unsuccessful.

D = Discontinued by Ombudsman

Investigation of complaint stopped before finding is made.

E = Discontinued by Client

Investigation of complaint stopped before finding is made.

F = Declined

Upon making enquiries, complaint not accepted for investigation by Ombudsman, usually for reason of non-jurisdiction or premature complaint.

G = Assistance Rendered/Information Supplied

Cases conducted under *The Ombudsman Act* or Part 4 of *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* or *The Personal Health Information Act* which resulted in assistance or information (not requested records) being provided.

H = Completed

Cases conducted since 2002, under Part 4 of *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* and *The Personal Health Information Act* where the task of auditing, monitoring, informing, or commenting has been concluded.

I = Pending

Complaint still under investigation as of January 1, 2003.

Source of Complaints

Community	Number
Alexander	2
Altamont	1
Beausejour	1
Birtle	1
Brandon	5
Cross Lake	1
Dunrea	3
Garland	1
Headingley	1
Ile des Chenes	14
Miniota	1
Portage la Prairie	1
St. Norbert	1
Stonewall	1
Strathclair	1
The Pas	1
Thompson	1
Virden	1
Winkler	1
Winnipeg	171
Winnipegosis	1
Calgary (Alberta)	1
Vancouver (British Columbia)	1
Ottawa (Ontario)	3
Toronto (Ontario)	1
Baltimore (Maryland)	2
TOTAL	**219***

* This statistic concerns access and privacy complaints received or initiated by the Ombudsman under Part 5 of *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* and *The Personal Health Information Act* and also *The Ombudsman Act*. It does not include the 24 cases initiated in 2002 by the Ombudsman under Part 4 of FIPPA and PHIA.

Source of Complaints

Community	Number
Alexander	2
Altamont	1
Beausejour	1
Birtle	1
Brandon	5
Cross Lake	1
Dunrea	3
Garland	1
Headingley	1
Ile des Chenes	14
Miniota	1
Portage la Prairie	1
St. Norbert	1
Stonewall	1
Strathclair	1
The Pas	1
Thompson	1
Virden	1
Winkler	1
Winnipeg	171
Winnipegosis	1
Calgary (Alberta)	1
Vancouver (British Columbia)	1
Ottawa (Ontario)	3
Toronto (Ontario)	1
Baltimore (Maryland)	2
TOTAL	**219***

*This statistic concerns access and privacy complaints received or initiated by the Ombudsman under Part 5 of *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* and *The Personal Health Information Act* and also *The Ombudsman Act*. It does not include the 24 cases initiated in [illegible] and PHIA.

Cases Opened in 2002 by Category and Disposition Under *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act*

Department or Catagory	Total	Declined	Discont'd (Client)	Discont'd (Omb)	Not Supported	Supported or Partially Supported	Recomen-dation	Pending
Public Body								
Agriculture and Food	**4**	1	-	-	-	3	-	-
Conservation	**12**	-	-	-	1	4	3	4
Consumer and Corporate Affairs	**2**	-	-	-	1	-	-	1
Culture, Heritage and Tourism	**1**	-	-	-	1	-	-	-
Education, Training and Youth	**2**	-	-	-	1	-	-	1
Energy Science and Technology	**1**	-	-	-	-	-	-	1
Executive Council	**2**	-	-	-	1	-	-	1
Family Services and Housing	**7**	1	-	-	1	-	-	5
Finance	**5**	-	-	-	2	1	-	2
Health	**5**	-	-	-	1	1	-	3
Industry Trade and Mines	**2**	-	-	-	-	-	-	2
Justice	**26**	4	-	2	7	-	-	13
Labour and Immigration	**5**	1	-	-	1	1	-	2
Manitoba Hydro	**6**	-	-	1	-	-	-	5
Manitoba Lotteries	**1**	-	-	-	-	1	-	-
Manitoba Public Insurance	**15**	-	-	-	-	1	-	14
Transportation and Government Services	**7**	1	2	-	1	-	-	3
Workers Compensation Board	**28**	21	-	1	-	1	-	5
Local Public Body								
City of Winnipeg	**17**	1	1	-	4	4	-	7
R.M. of Ethelbert	**1**	-	-	-	1	-	-	-
R.M. of Harrison	**1**	-	-	-	-	-	-	1
R.M. of Miniota	**1**	-	-	-	-	-	-	1
R.M. of Tache	**14**	-	-	-	6	1	-	7
Brandon School Division	**1**	-	-	-	-	-	-	1
Interlake School Division	**1**	-	-	-	-	-	-	1
Morris MacDonald School Division	**1**	-	-	-	-	-	-	1
University of Manitoba	**2**	-	-	-	-	-	-	2
Misericordia Hospital	**1**	-	-	-	-	-	-	1
Brandon Regional Health Authority	**1**	-	-	-	-	-	-	1
Nor-Man Regional Health Authority	**1**	-	-	-	-	-	-	1
Winnipeg Regional Health Authority	**4**	-	-	-	1	1	-	2
Not a Public Body	**2**	2	-	-	-	-	-	-
Total	**179**	**32**	**3**	**4**	**30**	**19**	**3**	**88**

Complaints Opened in 2002 by Category and Disposition Under *The Personal Health Information Act*

Department or Catagory	Total	Declined	Discont'd (Client)	Discont'd (Omb)	Not Supported	Supported or Partially Supported	Recomen-dation	Pending
Public Body								
Health	1	-	-	-	-	-	-	1
Justice	1	-	-	-	-	-	-	1
Manitoba Public Insurance	1	-	-	-	-	-	-	1
Local Public Body								
University of Manitoba	7	1	-	-	-	6	-	-
Brandon Regional Health Authority	1	-	-	-	-	-	-	1
Interlake Regional Health Authority	1	-	-	-	-	-	-	1
Winnipeg Regional Health Authority	2	1	-	-	1	-	-	-
Health Care Facility								
Assiniboine Clinic	1	-	-	-	-	-	-	1
Deer Lodge Centre	1	-	-	-	-	-	-	1
Health Sciences Centre	3	-	-	-	1	-	-	2
McPhillips Medical Group	1	-	-	-	-	1	-	-
Pan Am Clinic	1	1	-	-	-	-	-	-
Riverview Health Centre	2	-	-	1	1	-	-	-
Seven Oaks General Hospital	2	1	-	-	-	-	-	1
Souris Medical Associates	1	-	-	-	-	-	-	1
St. Boniface General Hospital	1	-	-	-	-	-	-	1
Health Professional								
Medical Doctor	5	2	-	-	1	1	-	1
Psychologist	1	-	-	-	-	-	-	1
Health Service Agency								
Victoria Order of Nurses	1	-	-	-	-	-	-	1
Total	34	6	-	1	4	8	-	15

Complaints Opened by the Access and Privacy Division in 2002 by Category and Disposition Under *The Ombudsman Act*

Department or Catagory	Total	Assist Rendered	Declined	Discont'd (Client)	Discont'd (Omb)	Infor-mation Supplied	Not Supported	Supported or Partially Supported	Recomen-dation	Pending
Education Training and Youth	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Family Services and Housing	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Workers Compensation Board	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Not a Public Body	3	-	-	-	-	2	-	-	-	1
Total	6	-	-	-	-	3	-	-	-	3

Cases Opened by the Access and Privacy Division in 2002 by Category and Disposition Under *Part 4 of FIPPA and PHIA (auditing, monitoring, informing and commenting)*

Department or Catagory	Total	Discont'd (Omb)	Completed	Recomen-dation	Pending
Education Training and Youth	1	-	1	-	-
Garden Valley School Division	1	-	-	-	1
Health Sciences Centre	1	-	-	-	1
Souris Medical Associates	1	-	-	-	1
Transportation and Government Services	1	-	-	-	1
University of Manitoba	1	-	1	-	-
Comment	5	-	-	-	5
Informing the Public	13	-	8	-	5
Total	24	-	10	-	14

Cases Carried Over from the Previous Year by Category and Disposition

There were 127 access and privacy complaints carried over to 2002 from 2001, 34 from 2000, 18 from 1999 and 6 from 1998. Of these 185 complaints, 89 were carried over to 2003 and 96 were concluded as follows.

Department or Catagory	Total	Declined	Discont. (Client)	Discont. (Omb.)	Not Supported	Supported or Part Supported	Recomm	Cmpleted	Assist. Rendered /Info. Sup.	Pending
The Freedom of Information and Protection of Privacy Act										
Public Body										
(1998) Civil Service Commission	2		1		1					
Conservation	3					1				2
(2000) Conservation	7				6	1				
Consumer and Corporate Affairs	2				1					1
(2000) Consumer and Corporate Affairs	1		1							
(1998) Consumer and Corporate Affairs	1									1
Culture, Heritage and Tourism	1									1
(2000) Culture Heritage and Tourism	2				2					1
Education,Training and Youth	2				1					
(2000) Education and Training*	1			1						1
(1999) Environment	1									
Family Services and Housing	5				2					1
(2000) Family Services and Housing	3									1
(1999) Family Services and Housing	3									1
(2000) Child and Family Services (Unidentified Region)	1	1								
(1998) Finance	2				2					
(1999) Government Services	2			2						
Health	1									1
(1999) Highways and Transportation	1									1
Industry Trade and Mines	2									2
(2000) Industry Trade and Mines	1					1				
(2000) Intergovernmental Affairs	3				1					2
Justice	6	2			2					2
(2000) Justice	3				1					2
(1999) Justice	3			1						2
Labour and Immigration	3									1
Manitoba Hazardous Waste Corporation	1		1							
Manitoba Human Rights Commission	1				1					
Manitoba Hydro	2									2
Manitoba Liquor Control Commission	2		1							1
Manitoba Lotteries Corporation	1									1
(2000) Manitoba Public Insurance	1						1			
(1999) Natural Resources	2									2
Transportation and Government Services	2									2
Workers Compensation Board	24	11		1	4					8
(2000) Workers Compensation Board	2									2
Local Public Body										
City of Brandon	2					1				1
City of Portage La Prairie	1					1				
City of Winnipeg	15	2			2	4				7
(2000) City of Winnipeg	3					3				
(1998) City of Winnipeg	1		1							
R.M. of Ethelbert	1					1				
R.M. of Ritchot	1				1					
(2000) Seven Oaks General Hospital	1									1
Evergreen School Division	1									1
Brandon University	3					3				
University of Manitoba	15				1	1				13
Winnipeg Regional Health Authority	2			1						1
Not a Public Body	1	1								
The Personal Health Information Act										
Family Services and Housing	1									1
Health	6					6				
(1999) Manitoba Justice**	1				1					
Addictions Foundation of Manitoba	1		1							
Manitoba Public Insurance	1									1
(1999) Manitoba Public Insurance	1				1					
Workers Compensation Board	1				1					
Local Public Body										
Interlake Regional Health Authority	2				1					1
(1999) City of Winnipeg	1									1
Health Care Facility										
Assiniboine Clinic	1					1				
(1999) Assiniboine Clinic	1					1				
(2000) Grace General Hospital	1					1				
Health Sciences Centre	1									1
(1999) Health Sciences Centre	1				1					
Morden Medical Centre	1						1			
Seven Oaks General Hospital	2									2
Health Professional										
(2000) Chiropractor	3									3
Medical Doctor	6			1	3					2
(2000) Mondeor, Keith, (Optometrist)***	1									1
Psychologist	1									1
Unknown Trustee	1	1								
Part 4 of FIPPA and PHIA										
Public Body										
Informing the Public	1								1	
Consumer and Corporate Affairs	1									1
Finance	1									1
Total	185	18	6	7	36	26	1	1	1	89

Note: *This file was originally recorded in the 2000 Annual Report as a PHIA complaint, however, it is FIPPA complaint.
**This file was originally recorded in the 1999 and 2000 Annual Report as a FIPPA complaint, however, it is a PHIA complaint.
***This trustee was the subject of proceedings for alleged offences under section 63(3)(a) and (c) of PHIA.

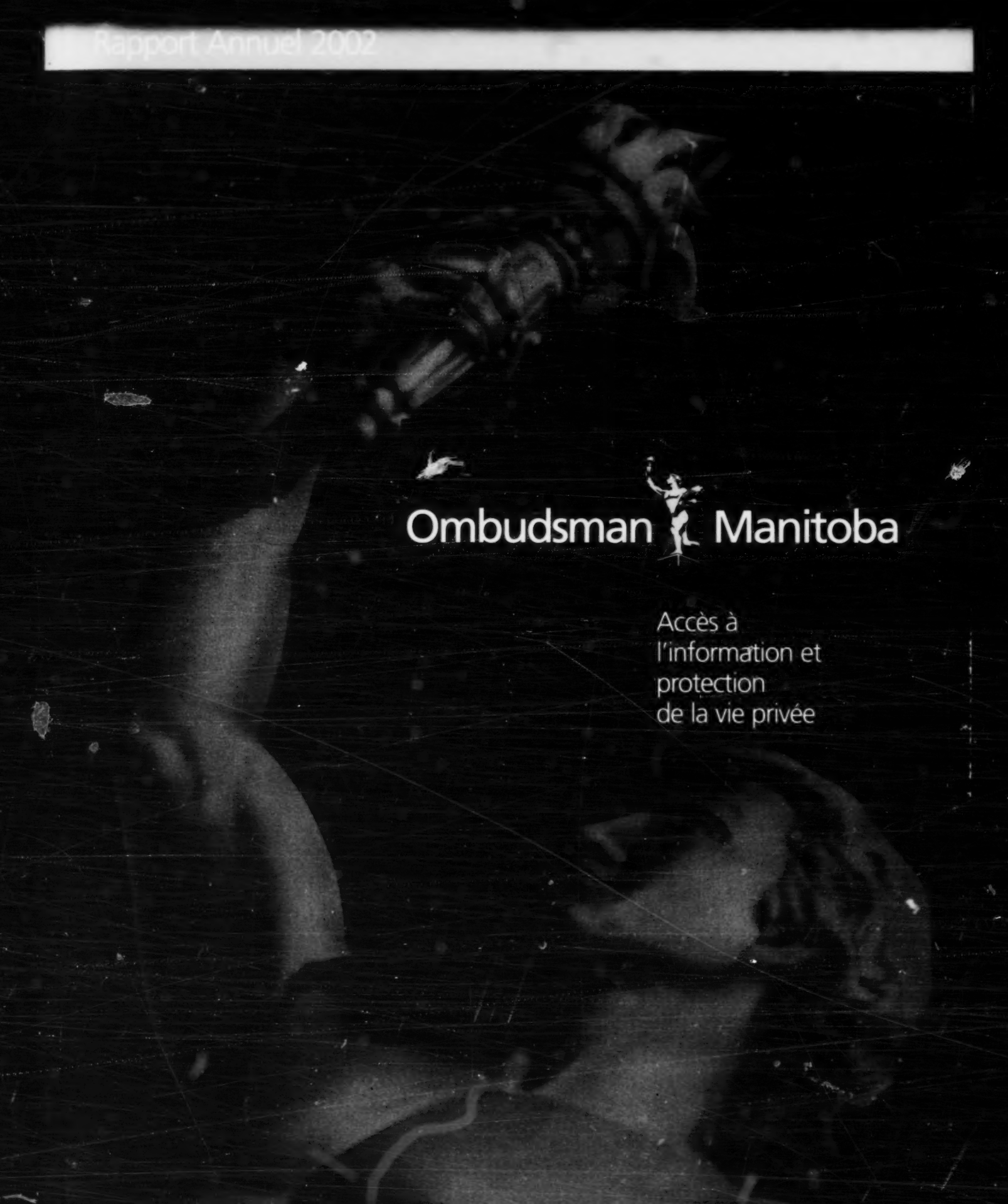
Legislation

The purpose of the Ombudsman's Office is to promote fairness, equity and administrative accountability through independent and impartial investigation of complaints and legislative compliance reviews. The structure of tthe office reflects its two operational divisions:

- **Access and Privacy Division**, which investigates complaints and reviews compliance under *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act and The Personal Health Information Act.*
- **Ombudsman's Division**, which investigates complaints under *The Ombudsman Act* concerning any act, decision, recommendation or omission related to a matter of administration, by any department or agency of the provincial government or a municipal government.

A copy of the Acts mentioned above can be found on our web site at www.ombudsman.mb.ca

Rapport Annuel 2002



Ombudsman Manitoba

Accès à l'information et protection de la vie privée

Ombudsman Manitoba

750 – 500 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba R3C 3X1
Telephone: (204) 982-9130
Toll Free in Manitoba
1-800-665-0531
Fax: (204) 942-7803
E-mail: ombudsman@ombudsman.mb.ca

500 av. Portage, pièce 750
Winnipeg (MB) R3C 3X1
Téléphone : (204) 982-9130
Sans Frais au Manitoba :
1-800-665-0531
Télécopieur : (204) 942-7803
Courriel :
ombudsman@ombudsman.mb.ca

www.ombudsman.mb.ca

mars 2004

Honorable George Hickes
Président de l'Assemblée législative
Province du Manitoba
Palais législatif, bureau 244
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0V8

Monsieur,

En vertu de l'article 58(1) et de l'article 37(1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux* personnels respectivement, je suis heureux de vous présenter le cinquième rapport annuel de l'Ombudsman du Manitoba conformément à ces règlements ; rapport qui porte sur l'année civile du 1er janvier 2002 au 31 décembre 2002.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

B Tuckett

Barry E. Tuckett
L'Ombudsman du Manitoba,

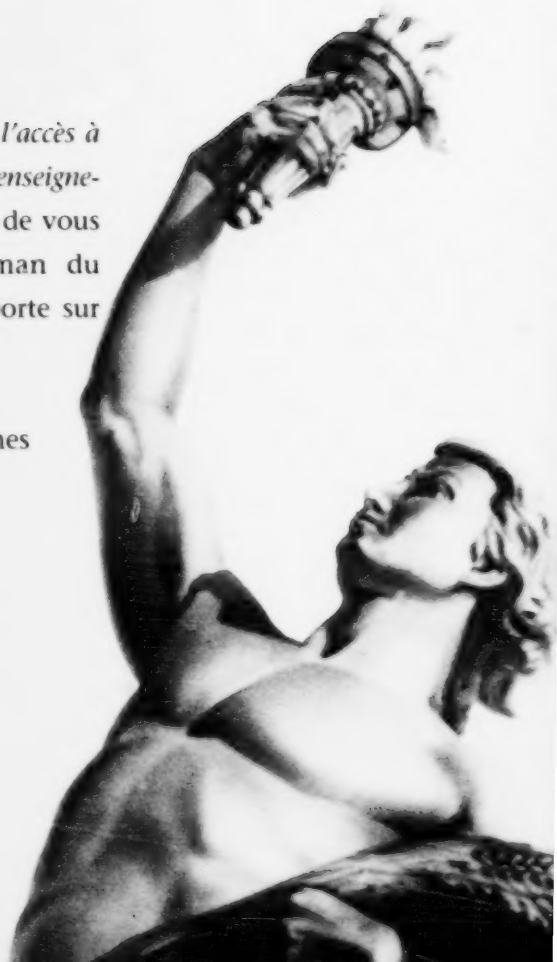


TABLE DES MATIÈRES

Page

UN MESSAGE DE L'OMBUDSMAN 4

SURVOL DE L'ANNÉE 7

Introduction 8
Les questions de vie privée 9
Les questions d'accès 11
Les questions de respect des Lois 15
Les recommandations de l'Ombudsman en 2002 18
Les décisions judiciaires récentes 19
Annexe 1, Graphiques 24
Annexe 2, Présentation suggérée pour les dossiers fournis au Bureau de l'Ombudsman dans une enquête de plainte de refus d'accès en vertu de la LAIPVP 28

RENSEIGNEMENTS STATISTIQUES 31

Plaintes et mesures prises en 2002 31
Sources de plaintes 32
Plaintes déposées en 2002 par catégorie et mesures prises en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* 33
Plaintes déposées en 2002 par catégorie et mesures prises en vertu de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* 34
Plaintes traitées par la division de l'Accès et la vie privée en 2002 en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* 34
Plaintes traitées par la division de l'Accès et la vie privée en 2002 par catégorie et mesure prise en vertu de la partie 4 de la LAIPVP et de la LIMP (vérification, surveillance, information et commentaires) 3[illegible]
Plaintes reportées des années précédentes par catégorie et mesures prises 35

Personnel en 2002

Division Accès à l'information et protection de la vie privée :

Peter Bower
Directeur général

Gail Perry
Directrice, Examen de conformité

Nancy Love
Directrice, Vérification de conformité

Patricia Cox
Chargée des vérifications de conformité

Valerie Gural
Chargée des vérifications de conformité

Carol Markusoff
Chargée des vérifications de conformité

Darren Osadchuk
Chargé des vérifications de conformité

Nancy Riddell
Chargée des vérifications de conformité

Candace Russell
Chargée des vérifications de conformité

Aurele Teffaine
Chargée des vérifications de conformité

Katherine Wong
Chargée des vérifications de conformité

Division Ombudsman :

Donna M. Drever
Ombudsman adjointe

Corinne Caron
Enquêteuse principale

Cheryl Ritlbauer
Enquêteuse principale

Linda Barker
Enquêteuse

Robert W. Gates
Enquêteur

Kris Ramchandar
Enquêteuse

John Restall
Enquêteur

Wanda Slomiany
Enquêteuse

Jack Mercredi
Préposé à l'accueil et enquêteur

Bureau de Brandon :

Janet Wood
Enquêteuse principale

Mel Holley
Enquêteur

Sharon Krakowka
Préposée à l'accueil et chef de bureau

Administration :

Laura Foster
Chef de bureau

Helen Hicks
Commis au soutien administratif

Jacquie Laberge
Aide à l'accueil

Felicia Palmer
Commis au soutien administratif

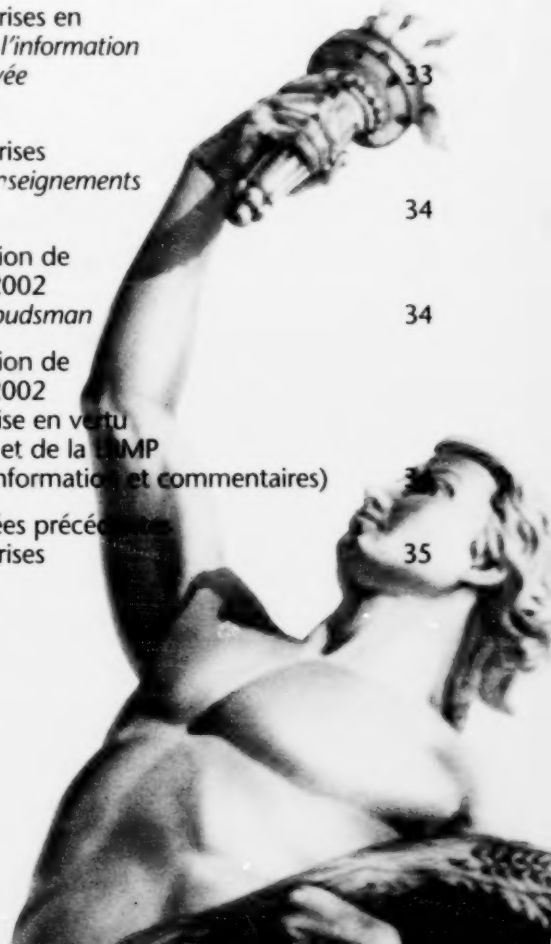


TABLE DES MATIÈRES

Page

UN MESSAGE DE L'OMBUDSMAN 4

SURVOL DE L'ANNÉE 7

Introduction 8
Les questions de vie privée 9
Les questions d'accès 11
Les questions de respect des Lois 15
Les recommandations de l'Ombudsman en 2002 18
Les décisions judiciaires récentes 19
Annexe 1, Graphiques 24
Annexe 2, Présentation suggérée pour les dossiers fournis au Bureau de l'Ombudsman dans une enquête de plainte de refus d'accès en vertu de la LAIPVP 28

RENSEIGNEMENTS STATISTIQUES 31

Plaintes et mesures prises en 2002 31
Sources de plaintes 32
Plaintes déposées en 2002 par catégorie et mesures prises en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* 33
Plaintes déposées en 2002 par catégorie et mesures prises en vertu de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* 34
Plaintes traitées par la division de l'Accès et la vie privée en 2002 en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* 34
Plaintes traitées par la division de l'Accès et la vie privée en 2002 par catégorie et mesure prise en vertu de la partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP (vérification, surveillance, information et commentaires) 34
Plaintes reportées des années précédentes par catégorie et mesures prises 35

Personnel en 2002

Division Accès à l'information et protection de la vie privée :

Peter Bower
Directeur général

Gail Perry
Directrice, Examen de conformité

Nancy Love
Directrice, Vérification de conformité

Patricia Cox
Chargée des vérifications de conformité

Valerie Gural
Chargée des vérifications de conformité

Carol Markusoff
Chargée des vérifications de conformité

Darren Osadchuk
Chargé des vérifications de conformité

Nancy Riddell
Chargée des vérifications de conformité

Candace Russell
Chargée des vérifications de conformité

Aurele Teffaine
Chargée des vérifications de conformité

Katherine Wong
Chargée des vérifications de conformité

Division Ombudsman :

Donna M. Drever
Ombudsman adjointe

Corinne Caron
Enquêteuse principale

Cheryl Ritlbauer
Enquêteuse principale

Linda Barker
Enquêteuse

Robert W. Gates
Enquêteur

Kris Ramchandar
Enquêteuse

John Restall
Enquêteur

Wanda Slomiany
Enquêteuse

Jack Mercredi
Préposé à l'accueil et enquêteur

Bureau de Brandon :

Janet Wood
Enquêteuse principale

Mel Holley
Enquêteur

Sharon Krakowka
Préposée à l'accueil et chef de bureau

Administration :

Laura Foster
Chef de bureau

Helen Hicks
Commis au soutien administratif

Jacquie Laberge
Aide à l'accueil

Felicia Palmer
Commis au soutien administratif

UN MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

Barry E. Tuckett
Ombudsman du Manitoba

Les droits à la protection de la vie privée et les droits d'accès à l'information que possèdent les organismes publics sont construits sur les principes démocratiques de transparence, d'imputabilité, d'équité et de respect. La législation manitobaine sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, soit la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, adhère à ces principes et les maintient.

Les dispositions de la législation sur l'accès du Manitoba définissent les règles pour accéder aux dossiers gardés par les organismes publics et les dépositaires de renseignements médicaux personnels du secteur privé. Les dispositions sur la protection de la vie privée du Manitoba concordent aux principes acceptés sur le plan international de pratique d'information juste qui visent la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels, ainsi que leur protection et leur rétention. En termes simples, la législation sur la vie privée respecte votre droit de contrôler la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels.

Toutefois, il est important de reconnaître que les droits à l'accès et à la vie privée ne sont pas absolus. Il existe des exceptions aux droits à l'accès à l'information d'un particulier comme il y en a en termes de protéger le droit absolu d'un particulier à la protection de la vie privée, y compris des exceptions qui tiennent compte de la santé et de la sécurité publique, les intérêts du grand public et le besoin légitime de confidentialité.

Le défi consiste à trouver l'équilibre entre les droits d'accès et de vie privée du particulier et les droits collectifs de vivre au sein d'une société libre, sécuritaire et protégée et d'en profiter. « Le faire correctement » exige un engagement envers les principes sur lesquels la législation est basée, une approche de bon sens et le courage d'adhérer aux principes lorsque cette adhérence peut avoir des effets adverses en termes de temps, de coût, de débat et de critique qui accompagnent souvent la clarté, la transparence et l'imputabilité.

En général, je crois qu'il y a un engagement réel envers les principes de la législation sur l'accès et la vie privée de la part de nombre de personnes qui jouent un rôle dans l'administration de la LAIPVP et la LRMP. Malheureusement, ce n'est pas toujours évident, particulièrement lorsque le processus est soumis à des délais, à des refus d'accès douteux ou à des violations de la nature privée des renseignements personnels alors que la diligence raisonnable n'a pas été rendue.

De telles circonstances ont tendance à éroder la crédibilité de l'engagement des organismes gouvernants envers les principes enchâssés dans la législation sur l'accès et la vie privée. La crédibilité est essentielle pour obtenir et maintenir la confiance et la certitude du public que les droits à l'accès et à la vie privée sont respectés.

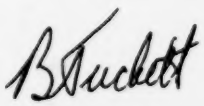
La structure de la législation comprend le rôle d'une agence de surveillance indépendante pour rassurer le public que, dans les faits, la législation est respectée dans l'esprit et dans la lettre, et que les politiques mises en place sont gérées de façon équitable et raisonnable. Je

crois que la majorité du public s'attend à ce qu'il y ait, à certains moments, des délais, des malentendus ou des erreurs. Le monde n'est pas parfait. Le fait que parfois les choses ne fonctionnent pas ne devrait pas être alarmant ; c'est la manière de résoudre les situations problématiques qui est la jauge du degré d'engagement envers les principes. Notre Bureau a reçu le pouvoir de faire enquête, de vérification, de surveillance et de rapport avec recommandations, publiques au besoin, afin de résoudre les différends et aider à rassurer le public que le gouvernement est engagé en ce qui a trait aux principes de clarté, de transparence et d'imputabilité.

Le rapport annuel de cette année souligne certaines des questions que rencontrent le gouvernement et les dépositaires de renseignements médicaux personnels, ainsi que des cas qui ont exigé des recommandations formelles. Ce fut une année très occupée, peuplée de nombreuses questions complexes. Comme par le passé, nous n'avons pas réussi à répondre aux plaignants en temps aussi utile que nous l'aurions souhaité.

Nous continuons de rechercher des manières d'être plus à temps à l'intérieur des ressources approuvées par l'Assemblée législative. Nous révisons aussi notre Plan stratégique qui identifie notre mission, nos buts et nos objectifs pour les années à venir ce qui aidera notre Bureau à servir l'Assemblée législative, le public et le gouvernement.

Les technologies modernes d'informations et de communications nous présentent de nombreux défis et de nombreuses possibilités qui ont un effet important sur les droits à l'accès et à la vie privée. De plus, la sensibilisation croissante du public aux comportements éthiques douteux dans le secteur public ou privé a généré plus de demande de clarté, de transparence et d'imputabilité. Les droits d'accès et de vie privée font partie de ce paysage.



Barry E. Tuckett

Survol de l'année 2002

INTRODUCTION

La *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP) et la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) ont été adoptées par la Législature du Manitoba en juin 1997 et sont entrées en vigueur le 11 décembre 1997 et le 4 mai 1998 respectivement. Les deux dispositions législatives contiennent des dispositions qui prévoient que dans moins de cinq ans après leur proclamation, le ministre responsable

> *Le ministre procède à une révision complète de la présente loi dans les cinq ans suivant l'entrée en vigueur de l'article 7 ; à cette occasion, il permet au public de présenter des observations. De plus, il présente à l'Assemblée législative un rapport sur ses travaux dans un délai d'un an suivant leur début ou dans le délai supplémentaire que lui accorde l'Assemblée. (LRMP article 67, LAIPVP article 98)*

Ayant été des avant-projets du même moment, les lois sont complémentaires, mais la LRMP ne porte que sur les renseignements médicaux personnels, alors que la LAIPVP porte sur tous les autres renseignements personnels et les renseignements consignés en général. Une deuxième distinction particulièrement importante entre les deux lois est leur champ d'application. La couverture des lois est la même dans leur application aux organismes publics et aux autres entités désignées par la législation[1], mais la LRMP comprend aussi les professionnels de la santé autorisés, membres d'un ordre ou désignés, et les agences identifiées par la législation à titre de dépositaires qui collectent et conservent des renseignements médicaux personnels.[2] Certaines entités qui collectent et conservent des renseignements médicaux personnels ne sont pas couvertes par la LRMP, y compris les associations professionnelles, les organismes de réglementation et les employeurs du secteur privé.

Les objectifs des deux lois sur la protection des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels sont basés sur un ensemble partagé de principes de la nature privée des renseignements qui vise, entre autres choses, l'imputabilité au cours de la collecte, de l'utilisation, de la divulgation et de la rétention autorisées et limitées des renseignements ainsi que de leur sécurité. La surveillance indépendante du respect des exigences des lois est assurée par le Bureau de l'Ombudsman du Manitoba. Nonobstant les dispositions de surveillance, les lois font de manière non ambiguë du devoir de respect une responsabilité incombant aux institutions publiques et aux dépositaires qui sont visés par les lois, qui, par leurs dispositions, tentent aussi proactivement de prévenir l'inexécution des droits à la protection des renseignements privés d'un particulier.

D'une importance précise, les deux lois exigent que les organismes et les dépositaires fassent tout effort raisonnable pour aider un demandeur ou un particulier qui fait une demande d'accès « et pour lui répondre sans délai de façon ouverte, précise et complète. » (LAIPVP article 9, LRMP article 6[2])

---

[1] Les organismes publics comprennent les services du gouvernement provincial, les bureaux des ministres du gouvernement, le bureau du conseil exécutif (Cabinet), et les agences, y compris certains conseils d'administration, certaines commissions et autres organismes ; les institutions publiques locales telles que la Ville de Winnipeg, les municipalités, les districts d'administration locale, les districts de planification et de conservation ; les institutions éducatifs telles que les divisions scolaires, les universités et collèges; ainsi que les institutions de soins de santé telles que les hôpitaux et les offices régionaux de la santé.

[2] Les dépositaires comprennent les professionnels de la santé tels que les médecins, les dentistes, les physiothérapeutes et les chiropraticiens ; les établissements de soins de santé tels que les hôpitaux, les cliniques médicales, les foyers de soins personnels, les centres de santé communautaire et les laboratoires ; les agences de services de santé qui offrent des soins en vertu d'un accord avec un dépositaire ; et les institutions publiques tels que définies en vertu de la LAIPVP.

Étant donné la nature délicate des renseignements employés par les institutions de notre société au cours de la livraison des biens et services, et l'utilisation de plus en plus intense de l'information et des technologies de communication, il est évident que les institutions publiques et les dépositaires doivent adhérer à des pratiques exemplaires dans tous les aspects de leur gestion de l'information afin de minimiser la possibilité de nuire à ceux qu'elles servent. Autrement dit, la protection des renseignements personnels doit devenir partie de leur culture organisationnelle et une partie quotidienne de faire des affaires.

La performance des institutions publiques et des dépositaires en ce qui a trait au projet du Manitoba sur le respect de la vie privée est difficile à mesurer collectivement, mais, de manière plus importante, une fois qu'une transgression s'est produite, tout confort à la personne concernée la laisse probablement froide. Il y a peu de données statistiques disponibles — et peut-être même raisonnablement que l'on peut obtenir — qui peuvent étayer une évaluation généralisée sans équivoque. Les violations des lois qui résultent en des plaintes soit à l'institution publique ou au dépositaire impliqué ou à l'agence de surveillance aident à identifier certaines pratiques qui nécessitent de l'amélioration, mais c'est une étape trop tard quelque soit la manière dont on examine le problème. Pour cette raison, notre Bureau a développé un outil analytique et administratif en souffrance depuis longtemps, qui peut être utilisé par les institutions publiques et les dépositaires afin d'évaluer leur respect de la LRMP et de la LAIPVP à titre d'acte de diligence raisonnable pour identifier les circonstances et les pratiques qui ont besoin d'attention avant que ne se produise une violation.

LES QUESTIONS DE VIE PRIVÉE

Au cours de l'année 2002, nous avons noté que l'une des questions les plus généralisées qui a été posée à notre Bureau de l'extérieur du Manitoba était reliée à l'introduction échelonnée de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et les documents électroniques (LPRPDE). La question était, en fait : « Est-ce que le gouvernement du Manitoba proclamera une législation "substantiellement similaire" afin de l'étendre au secteur privé régularisé par la province ? »

La LPRPDE a été proclamée en l'an 2000. Généralement, la Partie 1 de la *Loi a été conçue pour protéger la collecte,* l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels consignés ou non par les organismes du secteur privé au cours de leurs activités commerciales. Le 1er janvier 2001, la législation s'est appliquée aux renseignements personnels du secteur privé réglementé par le gouvernement fédéral ; le 1er janvier 2002, les renseignements médicaux personnels ont été ajoutés à la portée de la Loi ; et le 1er janvier 2004, elle devait s'étendre à tous les organismes qui collectent, utilisent ou divulguent des renseignements personnels au cours d'activités commerciales à l'intérieur ou au-delà des frontières de la compétence d'une province. Une province que le gouvernement fédéral présume avoir présenté une législation « substantiellement similaire » pourrait être exemptée d'une grande partie de l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et les documents électroniques à l'intérieur de la province.

L'introduction de cette Loi assurera une protection des droits au respect des renseignements privés au public, partout au pays, mais il y a une inquiétude grandissante que les législations fédérales et provinciales ne s'ajusteront pas parfaitement, laissant des applications de compétence incertaines ou en question.

Néanmoins, nous avons reçu une réaction claire et significative des nombreuses entreprises qui ont cherché réponses à leurs questions au sujet des intentions du gouvernement du Manitoba. En fait, nous leur avons répondu qu'il était certain qu'ils devraient se préoccuper des exigences de respect de la vie privée basées sur des principes bien établis de pratiques d'information justes, qui sous-tendent la législation sur la protection des renseignements privés du Canada. Nous leur avons aussi dit que ceci était une base solide sur laquelle commencer à se préparer au respect de quelque soit le régime réglementaire qui sera mis en place. Nous avons aussi émis l'opinion, que les bonnes pratiques de protection des renseignements personnels sont de bonnes pratiques d'affaires en ce qui a trait aux clients, et aux employés.

Se conformer aux exigences de protection des renseignements personnels

Comme nous l'avons souligné dans nos quatre derniers rapports annuels, le respect des exigences de protection des renseignements personnels de la LAIPVP et de la LRMP par des entités qui tombent sous leur portée, pourrait être amélioré de façon significative par la tenue d'évaluations d'impact de la protection des renseignements personnels à titre de pratique de routine au cours de la conduite publique d'affaires. Depuis la première fois que nous avons mentionné l'importance de ces procédés documentaires et analytiques en 1998, leur utilité a été soulignée par leur adoption par de nombreuses compétences du gouvernement canadien et un nombre croissant d'entreprises privées qui cherchent à protéger les renseignements personnels.

Il va sans dire que l'analyse des pratiques de collecte, d'utilisation, de divulgation et de gestion des renseignements personnels de tout organisme peut être complexe en relation aux exigences législatives. Mener une évaluation d'impact de protection de la vie privée offre une approche structurée et systématique valable aux organismes de toute taille qui simplifie la tâche d'aligner les pratiques de renseignements personnels sur les obligations légales et les meilleures pratiques. L'entreprise d'un tel procédé, toutefois, est probablement essentielle pour une entité de grande taille ou complexe qui désire ou souhaite s'assurer que ses parties constituantes gèrent bien les renseignements personnels de façon consistante là où le partage de ces derniers d'une manière quelconque, au-delà du but original de la collecte, est une considération à l'appui de services meilleurs et plus efficaces.

Au cours de 2002, nous avons complété la plus grande partie de notre travail sur un tel outil précisément conçu pour être utilisé dans le cadre des lois du Manitoba. Cet outil de respect de la protection des renseignements personnels, comme nous l'avons nommé, est composé de deux parties : une « Liste de vérification » qui offre un procédé pas à pas d'autoévaluation couvrant les exigences de base pour de bonnes pratiques de renseignements personnels, et un « Guide » qui sert à rappeler les prescriptions juridiques aux utilisateurs et à identifier certaines des meilleurs pratiques. Nous avons aussi développé une « Liste de vérification d'un coup d'œil » à titre de formulaire de résumé et de survol de la « Liste de vérification » qui peut aussi être utilisée pour noter les résultats-clés de l'achèvement de l'évaluation d'impact de la protection des renseignements personnels.

L'organisation de l'Outil de respect de la protection des renseignements personnels (ORRP) reflète les principes-clés sur lesquels sont basées la LRMP et la LAIPVP et, en fait, les principes largement acceptés de pratiques d'information équitables qui sont le fondement de législations similaires partout au Canada. Le « Guide » et la « Liste de vérification » sont construits sur les éléments de base suivants :

- **Élément 1** – identifier les buts et limiter la collecte de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels ;

- **Élément 2** – limiter l'utilisation, la divulgation et la rétention de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels ;
- **Élément 3** – assurer l'exactitude des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels ;
- **Élément 4** – sauvegarder les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels ;
- **Élément 5** – assurer l'accès aux renseignements personnels et aux renseignements médicaux personnels ;
- **Élément 6** – inciter le respect des lois ;
- **Élément 7** – inciter à l'imputabilité et à la clarté des politiques et des pratiques ;
- **Élément 8** – évaluer les risques à la protection des renseignements personnels dans la livraison électronique de services.

Le « Guide » fournit aussi une liste des termes et des définitions fréquemment utilisés dans l'outil ORRP et des lignes directrices pour évaluer les éléments de consentement significatif en relation aux renseignements personnels et aux renseignements médicaux personnels.

Le ORRP sera publié en 2003 afin d'aider les organismes et les dépositaires publics à évaluer leur respect de la LRMP et de la LAIPVP. Nous sommes convaincus que son utilisation représenterait un avancement important dans la protection des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels du public. Les institutions et les dépositaires publics du Manitoba collectent nécessairement de renseignements personnels afin d'offrir des services qui ne sont pas ordinairement fournis par d'autres voies. Au contraire du secteur privé où les gens peuvent habituellement faire des choix significatifs au sujet de la source des biens et services qu'ils recherchent, cette option est généralement limitée ou inexistante dans le secteur public. Par conséquent, les renseignements personnels doivent être gardés au plus haut palier de l'administration fiduciaire afin de maintenir la confiance du public.

L'utilisation d'un procédé d'évaluation d'impact complète sur la protection de la vie privée n'est pas une prescription de la LAIPVP et de la LRMP, et l'Outil de respect de la protection des renseignements personnels n'est pas non plus prévu pour remplacer ou limiter tout procédé comparable qu'un organisme ou un dépositaire emploie déjà. Alors que l'utilisation de l'outil est tout à fait volontaire, il n'en demeure pas moins l'obligation des organismes et des dépositaires publics de se conformer aux lois sur la vie privée. Enfin, il revient au gouvernement du Manitoba de déterminer la valeur de mener des évaluations d'impact sur la vie privée à titre de politique ou à titre de loi. La révision statuaire en instance de la LRMP et de la LAIPVP offrira une occasion d'étudier cette question

LES QUESTIONS D'ACCÈS

LES NORMES DE RÉPONSES AUX DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION EN VERTU DE LA LAIPVP

Prendre la décision d'accorder l'accès à l'intérieur des exigences législatives peut être un défi pour les ministères gouvernementaux et les agences régis par les lois sur l'accès et la vie privée canadienne, selon les résultats d'une étude canadienne indépendante de 1998.[1] La fréquence

[1] Alasdair Roberts, Limited Access: assessing the health of Canada's Freedom of Information Laws, Kingston, École des études de politique de l'université Queen, 1998. Ce document est disponible à l'adresse Internet suivante : http://faculty.maxwell.syr.edu/asroberts/documents/limitedaccess.pdf. Il n'existe pas d'étude nationale plus récente afin de permettre une comparaison plus à jour.

à laquelle on répond aux normes est généralement un indicateur accepté en relation au respect de la loi. Des six autorités qui ont fait rapport sur cet indicateur, l'étude démontre que la norme d'une moyenne de réponse dans 30 jours a été atteinte 62 % des fois, alors que 15 % ont pris entre 31 et 60 jours, et 21 % ont pris plus de 61 jours.

La LRMP et la LAIPVP établissent toutes deux des limites de temps pour répondre aux demandes d'accès à l'information. Ces exigences législatives sont similaires à celles précisées dans la législation fédérale et provinciale comparable. On peut présumer qu'elles reflètent ce que les législateurs croyaient être un équilibre pratique entre le droit du public à savoir dans une démocratie claire et imputable et la capacité d'un gouvernement de fournir un accès licite à l'intérieur d'un délai raisonnable.

Les organismes publics sont obligés de faire tout effort raisonnable pour répondre par écrit à une demande d'accès à l'information dans un délai de trente (30) jours civils de la réception de la demande. L'organisme public n'a la discrétion d'invoquer une prolongation de jusqu'à trente (30) jours supplémentaires que si :

- Le demandeur fournit des renseignements insuffisants pour permettre à l'organisme public d'identifier un dossier demandé ;
- Le grand nombre de dossiers qui a été demandé ou dans lesquels ont doit faire la recherche dans les trente (30) jours nuiraient de façon déraisonnable au fonctionnement de l'organisme ;
- Il est nécessaire de prendre du temps pour consulter une tierce partie ou un autre organisme public avant de décider d'accorder ou non l'accès complet ou en partie ;
- Une tierce partie a déposé une plainte lorsqu'elle a été avertie que l'organisme public avait l'intention de donner accès à un dossier dont la divulgation pourrait nuire à la vie privée ou aux intérêts d'affaires d'une tierce partie.

La demande de prolongation de jusqu'à trente (30) jours en vertu de l'article 15(2) de la LAIPVP exige que l'organisme public avise le demandeur par écrit expliquant la raison de la prolongation, à quel moment la réponse peut être attendue, et informant le demandeur de son droit de déposer une plainte au bureau de l'Ombudsman au sujet de la prolongation. Il est important de reconnaître qu'un avis de prolongation émis légitimement peut signifier qu'un organisme peut très bien être en respect des normes statutaires, mais par le biais d'une plainte, ceci demeure une affaire sur laquelle l'Ombudsman peut enquêter.

Lorsqu'un organisme public croit que la prolongation de trente (30) jours ne sera pas suffisante, il peut prendre une plus longue période si l'Ombudsman est d'accord. La décision de suivre l'une ou l'autre de ces approches devrait être prise aussi tôt que possible au cours de la période de trente (30) jours suivant la réception de la demande d'accès.

Les agences et les ministères du gouvernement provincial

Depuis 1999, nous avons souligné dans nos rapports annuels qu'en général les ministères et les agences du gouvernement du Manitoba ont maintenu de manière consistante un haut niveau de conformité aux exigences de la législation en matière de délais pour répondre aux demandes d'accès. Depuis 1993, la moyenne des taux de réponse est de 89 % dans les trente (30) jours, 10 % dans les soixante (60) jours et 1 % pour plus de soixante (60) jours (voir l'Annexe 1, tableau 1). En 2002, les résultats changent respectivement à 74 %, 18 % et 8 %. Ce sont là des écarts importants.[1]

[1] The source of these and various other statistics used in our report relating to applications for information under FIPPA derive from the annual reports published by Manitoba Culture, Heritage and Tourism. These reports are available from 1998 on the department's web site: http://www.gov.mb.ca/chc/fippa/index.html.

Un facteur évident est l'augmentation remarquable du nombre de demandes d'accès fait aux agences et aux ministères gouvernementaux en 2002 : il y a eu 1 188 demandes à comparer à une moyenne de 538 au cours des dix années précédentes, au cours desquelles le plus grand nombre de demandes reçues était 712, en 1996. Dix-huit ministères gouvernementaux ont complété 721 des 959 demandes d'accès reçues et traitées en 2002. Parmi les 721 demandes d'accès traitées au cours de l'année par les dix-huit ministères, légèrement plus de 35 %, ou 257, étaient des demandes à cinq ministères provenant de deux reporteurs de nouvelles se rapportant à trois questions qu'ils suivaient. Ces demandes ont augmenté le total des demandes des médias d'informations à 318 pour l'année, ou à peu près cinq fois le nombre moyen de cette source générale au cours des cinq années précédentes.[1]

Étant donné que ces 257 demandes représentaient la majeure partie des changements dans les tendances statistiques, nous avons sortis les cinq ministères des résultats et trouvé que le taux de réponse des ministères restants étaient 82 % dans les trente jours, 15 % dans le soixante jours et 3 % de plus de soixante jours. Gardant à l'esprit que les prolongations jusqu'à soixante jours peuvent être en respect des normes législatives, ces taux de réponse sont très près des niveaux historiques d'une performance générale louable.

Les institutions publiques locales en vertu de la LAIPVP

Les institutions publiques locales, sauf la Ville de Winnipeg, sont soumises à la LAIPVP depuis le 3 avril 2000. Winnipeg est entré sous le régime de cette Loi le 31 août 1998. Les institutions publiques locales comprennent les gouvernements locaux, tels que la Ville de Winnipeg, les municipalités, les districts de gouvernement locaux, les districts de planification et de conservation ; les institutions d'éducation telles que les divisions scolaires, les universités et les collèges ; et les institutions de santé telles que les hôpitaux et les régies régionales de la santé. Il existait environ 380 institutions publiques locales sous le régime de la législation en 2002, desquelles 201 étaient des gouvernements municipaux. Les institutions publiques, y compris les institutions publiques locales, qui collectent et retiennent des renseignements médicaux personnels, sont aussi soumises à la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

Les institutions publiques locales ont reçu un total de 491 demandes d'accès à l'information en 2002. Ceci représente une diminution de 11 % comparée à 2001, alors que 542 avaient été reçues, mais une augmentation de 69 % sur l'année 2000, alors que 291 demandes ont été reçues au cours de la période de neuf mois au cours de laquelle la LAIPVP était en vigueur pour les institutions publiques autres que la Ville de Winnipeg.

Le temps de réponse général en 2002 de toutes les institutions publiques locales aux demandes d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP était de 83 % dans les trente jours, 15 % dans les soixante jours et 2 % de plus de soixante jours. Le total des temps de réponse pour trente et soixante jours à 98 % était notamment consistant aux chiffres des deux années précédentes. Gardant en tête que les réponses dans les soixante jours peuvent être permises en vertu de la législation, un changement important en 2002 a été le déclin de près de 90 % de moyenne des deux années précédentes pour les réponses dans les trente jours. Une grande partie de ces changements statistiques est attribuable aux temps de réponse rapportés pour l'Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW) qui a reçu 110 (63 %) des demandes d'accès dirigées vers des

[1] The clustering of the 257 requests was characterised by the applications for information being submitted to the departments covering separate but continuous time periods in an apparent attempt by the reporters to contain the amount of fees that could be assessed. FIPPA allows two hours of search and preparation time before a fee of $15.00 for each half-hour thereafter is applied. One complaint was made to our office in relation to these access requests, but it was resolved by the department involved issuing a revised estimate of costs.

institutions de santé.[6] L'ORSW a répondu à 49 % des demandes d'accès dans les trente jours, 49 % dans les soixante jours et 2 % ont pris plus de soixante jours. Notre Bureau n'a reçu aucune plainte contre l'ORSW concernant un défaut de répondre dans les trente jours ou tout prolongement de la période.[7]

Les décisions d'accès en vertu de la LAIPVP

Le droit d'accès est soumis à des exceptions de divulgation limitées et précises. La pratique de séparation qui comprend l'enlèvement de renseignements qui tombent sous une exception de divulgation de la copie d'un dossier à être communiqué, fournit un moyen de communiquer le plus de renseignements possible. Il existe deux types d'exception dans la LAIPVP : obligatoire et facultative.

Une **exception obligatoire** exige que le responsable d'un organisme public refuse de divulguer les renseignements. Les exceptions obligatoires, retrouvées dans la Section 3 de la Partie 2 de la LAIPVP, sont

- L'atteinte à la vie privée d'un tiers (article 17)
- Les intérêts commerciaux d'un tiers (article 18)
- Les documents confidentiels du Cabinet (article 19)
- Des renseignements fournis par un autre gouvernement (article 20)
- Des renseignements qui figurent dans un document lié à l'exécution de la loi et dont la communication est interdite par un texte fédéral (article 25[2])
- Le privilège de communication entre client et avocat s'il porte sur un tiers (article 27[2])

Une obligation facultative permet au responsable d'un organisme public de divulguer des renseignements dans un dossier, même s'il tombe parmi les exceptions. Le responsable doit examiner tous les facteurs pertinents et les circonstances particulières du cas afin de déterminer s'il est approprié de divulguer les renseignements, à moins qu'une exception d'un autre article de la LAIPVP s'applique. Les exceptions facultatives principales, retrouvées dans la Section 4 de la Partie 2, sont :

- Les relations entre le gouvernement du Manitoba et d'autres gouvernements (article 21)
- Les documents confidentiels des organismes publics locaux (article 22)
- Les avis destinés aux organismes publics (article 23)
- La sécurité du particulier ou du public (article 24)
- L'exécution de la loi et les instances judiciaires (article 25[1])
- La sécurité des biens (article 26)
- Le secret professionnel entre un organisme public et son avocat (article 27[1])
- Les intérêts et autres d'un organisme public (article 28)
- Les examens et vérifications (article 29)
- Les évaluations confidentielles (article 30)
- La protection des richesses du patrimoine et des formes de vie (article 31)
- Les renseignements qui sont ou qui seront mis à la disposition du public (article 32)

Comme nous l'avons souligné plus haut dans ce rapport, les ministères et les agences du gouvernement provincial ont reçu un nombre sans précédent de demandes d'accès en 2002. Les 954 demandes complétées au cours de l'année étaient aussi un nombre sans précédent, et

[6] The high proportion of access requests reflects the size and scope of its operations in relation to other health care bodies.
[7] Statistical information about complaints received, handled, and carried over from previous years by our office may be found the section following "Year in Review" starting at page 8.

était 57 % plus haut qu'en 2001. Les décisions de donner accès en tout ou en partie ont augmenté de 5 %, soit 73 %, en rapport à l'année précédente, continuant la tendance d'augmentation depuis 1999, alors que le taux était de 55 %. (Voir Annexe 1, Tableau 2)

En 2002, les décisions d'accès par les organismes publics (éducation, soins de santé et organismes de gouvernement locaux) ont en général demeuré constantes avec celles des années précédentes comptant 75 % comparé à 78 % des demandes étant accordées en tout ou en partie.

LES QUESTIONS DE RESPECT

Les larges responsabilités et pouvoirs du Bureau de l'Ombudsman en vertu de la LRMP et de la LAIPVP sont déclarés dans les Parties 4 et 5 de la Loi. Ils comprennent les devoirs de déposer des plaintes et de répondre à celles formulées au sujet du respect de la législation par les organismes publics et les dépositaires de renseignements médicaux personnels. De plus, l'Ombudsman peut :

- procéder à des enquêtes et à des vérifications et faire des recommandations pour contrôler et garantir l'observation des lois, y compris les exigences reliées à la rétention et la sécurité de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels ;
- renseigner le public au sujet de la présente loi ;
- recevoir les commentaires du public au sujet de l'application de la présente loi ;
- commenter les répercussions qu'ont sur l'accès aux renseignements ou sur la protection de la vie privée les projets législatifs ou programmes prévus des organismes publics ou les pratiques des dépositaires ;
- commenter les répercussions qu'a sur la protection de la vie privée soit l'utilisation ou la communication de renseignements personnels en vue du couplage de documents, soit le recours à la technologie de l'information dans la collecte, le stockage, l'utilisation ou la transmission des renseignements personnels ;
- porter à la connaissance du responsable d'un organisme public tout manquement à l'obligation de prêter assistance aux auteurs de demandes en vertu de la présente loi ;
- lorsqu'il est question des renseignements médicaux personnels, renvoyer la question à un ordre professionnel qui réglemente les professionnels de la santé ;
- recommander à un organisme public
  - de cesser ou de modifier une pratique qui est utilisée dans le cadre de la collecte, de l'usage ou de la communication de renseignements et qui contrevient à la présente loi, ou de
  - de détruire des renseignements personnels qui n'ont pas été recueillis en conformité avec les présentes lois ;
- faire des recommandations au responsable d'un organisme public ou au ministre responsable au sujet de l'application de la LAIPVP ;
- consulter toute personne ayant de l'expérience ou des compétences relativement aux questions liées aux objets des présentes lois ;
- procéder à des recherches sur des questions touchant la réalisation des objets des présentes lois ou mandater quelqu'un à cette fin.

Dans les cas où on ne parvient pas à une résolution informelle d'une question, l'Ombudsman peut faire des recommandations à un organisme public ou un dépositaire qui doit répondre à cette action. Une personne qui a reçu un rapport de l'Ombudsman au sujet d'une plainte de refus d'accès peut interjeter appel de la décision à la Cour du banc de la Reine. Dans certaines circonstances, l'Ombudsman peut intervenir à titre de partie d'un appel ou en

appeler à la cour. Les renseignements au sujet des recommandations de l'Ombudsman et de récents jugements de la cour sont fournis sous un titre différent plus bas.

L'enquête des plaintes de refus d'accès

Les demandeurs ont le droit d'accès en vertu de la LAIPVP à tout document sous la garde ou sous le contrôle d'un organisme public à moins que ces renseignements fassent clairement partie d'une exception précise et étroite de divulgation. Le fardeau revient à l'organisme public de justifier la rétention de renseignements en vertu de la Loi. Par conséquent, lors de l'enquête d'une plainte au sujet de la décision d'un organisme public de refuser accès, notre Bureau considère quels sont les renseignements retenus, quelles exceptions à la divulgation ont été appliquées aux renseignements, et pourquoi l'organisme public a déterminé que les exceptions citées s'appliquaient. De plus, lorsqu'il y a des dispositions qui limitent l'application des exceptions, elles doivent être prises en considération. Pour ce qui est des exceptions facultatives, alors qu'un organisme public peut refuser accès, l'exercice de la discrétion de l'organisme public est considéré.

Dans notre rapport annuel 2001, nous avons noté que lors du refus d'accès, les lettres de réponse des organismes publics aux demandeurs ne fournissaient souvent pas les raisons du refus et les dispositions précises sur lesquelles était basé le refus, comme exigé par l'article 12(1)c)(ii) de la LAIPVP. Au cours de l'enquête de plaintes de refus à l'accès, qui constituent la majorité des plaintes en vertu de la LAIPVP, nous avons noté que les décisions de refus d'accès, particulièrement le fondement pour déterminer que des exceptions à la divulgation s'appliquent, ne sont pas bien documentées par les organismes publics lorsqu'ils répondent aux demandes d'accès. Dans ces situations, lors de l'enquête d'une plainte, un organisme public doit reconstruire la manière dont il est arrivé à la décision de refus d'accès. Ceci peut être un procédé chronophage pour et l'organisme public et notre Bureau, ce qui retarde l'achèvement des enquêtes en temps voulu.

Afin d'aider les organismes publics et notre Bureau à atteindre nos objectifs respectifs au cours d'une enquête des plaintes de refus d'accès en vertu de la LAIPVP, notre Bureau a préparé le document Mise en forme suggérée pour les dossiers remis au Bureau de l'Ombudsman au cours d'une enquête d'une plainte de refus d'accès en vertu de la LAIPVP. Nous avons mis ce document à la disposition des organismes publics dans un effort pour simplifier les enquêtes et les conclure en temps voulu. Le document constitue l'Annexe 2 de ce rapport annuel.

La distribution et les types de cas

Il n'y a pas eu de changement particulièrement remarquable dans la distribution et les types de cas traités en vertu de la LAIPVP et de la LRMP, en 2002. Des 243 dossiers ouverts cette année, 74 % étaient reliés aux questions d'accès (baisse de 1 % de 2001), 14 % aux questions de la protection de la vie privée (baisse de 1 %), et le reste ou ne relevaient pas de notre compétence ou impliquaient la disposition de renseignement ou autre assistance reliée aux affaires d'accès et de vie privée. Le nombre relié aux questions d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP est diminué à 69 % du total, il était à 73 % en 2001. Les cas reliés aux questions de protection de la vie privée en vertu de cette Loi sont diminués à 5 % du total de 8 % en 2001 et 11 % en 2000. Les cas d'accès en vertu de la LRMP représentent 9 % du total, en hausse de 2 % depuis 2001, mais en baisse de 10 % en 2000. (Voir Annexe 1, Tableau 3)

En 2002, le changement le plus notoire dans la distribution des cas a été le déclin de 15 % des 40 % de l'année précédente, du nombre impliquant les organismes publics locaux. En 2000, ces derniers étaient impliqués dans 21 % des cas. Les cas concernant les agences provinciales et les ministères provinciaux ont augmenté d'environ 11 %, à la suite d'un déclin de 15 % en

2001 des chiffres de l'année 2000 alors que 65 % des cas étaient reliés à ces organismes publics. Les cas reliés aux établissements de santé ont augmenté à 7 % de 2 % en 2001, représentant un retour au niveau approximatif de 6 % de 2000. Les cas impliquant des professionnels de la santé étaient à 2 % du total en 2002, continuant à décliner de 7 % en 2000 et 4 % en 2001. (Voir Annexe 1, Tableau 4)

Amélioration continue

Pour la deuxième année de suite, le taux de plaintes a diminué en rapport au nombre de demandes d'accès faites aux ministères du gouvernement provincial et à ses agences. Mesurés contre les résultats de 2000, les taux sont virtuellement diminués de moitié à 13 % et 23 % respectivement pour les plaintes comme pourcentage des demandes d'accès et comme pourcentage de demandes refusées ou accordées en partie. Annulant en partie cette direction très positive est un déclin de 8 % des 53 % en 2001 dans le nombre d'occasions où nous avons appuyé les décisions des organismes publics du gouvernement provincial. Néanmoins, ceci est toujours 11 % de mieux que le nombre équivalent de 1999. (Voir Annexe 1, Tableaux 5 et 6)

Les plaintes et le travail en attente

Le nombre de cas d'accès et de protection de la vie privée où on a ouvert des dossiers en vertu de la LRMP et de la LAIPVP a diminué pour la première fois depuis que les Lois ont été proclamées en 1997 et en 1998 respectivement. La diminution de 6,5 % en rapport à 2001 a sans doute été un facteur qui a contribué à une augmentation de 11 % dans la fermeture de dossiers au cours de la même période. Le travail en attente (les dossiers ouverts et ouverts au cours de l'année) continue d'augmenter, mais le nombre de dossiers reportés d'une année à l'autre a été considérablement réduit même s'il a augmenté par rapport à 2001. Pour tout dire, nous sommes heureux des améliorations même si nous demeurons préoccupés par le volumineux travail en attente et ses implications pour le public, les organismes publics et les dépositaires qui cherchent une résolution en temps voulu de leurs questions. (Voir Annexe 1, Tableau 7)

Les activités d'information et d'éducation

L'Ombudsman a des responsabilités législatives d'informer les membres de l'Assemblée législative et le public du travail d'accès et de protection de la vie privée du Bureau.

L'Ombudsman et le personnel de son Bureau ont participé à une variété de présentations et de groupes d'experts qui comprenaient des ateliers, des conférences et des allocutions sur les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels, sur la sécurité des renseignements, l'accès à l'information, la tenue de dossiers et la gestion de l'information, le rôle et la fonction du Bureau et les droits de la personne. Ces activités comprenaient des participants du programme d'internat législatif, des internes en gestion de la fonction publique, des spécialistes de l'accès et de la vie privée à l'intérieur et à l'extérieur de la province, des étudiants universitaires, des coordonnateurs d'accès et de vie privée, et différents groupes d'intérêt.

L'Ombudsman a accordé de nombreuses entrevues aux médias électroniques et imprimés, le plus souvent au sujet de questions de protection de la vie privée et de cas qui étaient devenus d'intérêt public.

Au cours de 2002, le personnel a répondu à environ 425 demandes du public reliées à des questions d'accès et de vie privée. En répondant, nous avons fourni des renseignements au sujet de l'application de la LAIPVP et de la LRMP, comment exercer ses droits d'accès et de plaintes en vertu des Lois, et diriger les questions hors compétences aux organismes appropriés.

LES RECOMMANDATIONS DE L'OMBUDSMAN EN 2002

Comme mentionné dans notre rapport annuel 2001, l'Ombudsman a fait des recommandations en vertu de la LRMP dans un cas qui a été fermé en 2002 et dont nous parlerons ici. L'Ombudsman a aussi fait des recommandations dans trois dossiers en vertu de la LAIPVP, en 2002.

LE CENTRE MÉDICAL DE MORDEN

[Cas 2001-034]

On a porté à notre attention le fait que le centre médical de Morden n'avait pas de politiques et de procédures écrites en ce qui a trait aux dispositions de sécurité reliées à la collecte, l'utilisation, la divulgation, le stockage et la destruction des renseignements médicaux personnels en vertu de la LRMP et le *Règlement sur les renseignements médicaux personnels* MR 245/97. Le personnel de notre Bureau a rencontré le personnel du Centre et à ce moment nous avons noté que les dépositaires sont aussi obligés par la Loi de fournir une orientation et une formation continue au personnel au sujet des politiques et procédures du dépositaire en vertu de la LRMP. Les dépositaires sont, de plus, obligés de faire signer une promesse de confidentialité à tous les employés et agents où ils reconnaissent qu'ils sont liés par les politiques et la Loi, et qu'ils sont conscients des conséquences de la violation de ces dernières.

L'Ombudsman a fourni des recommandations au Centre. L'administration de ce dernier a réagi en indiquant qu'elle acceptait les recommandations et allait les mettre complètement en œuvre. Précisément, l'administration du Centre nous a informés qu'une vérification de son établissement avait été faite et que les déficiences relatives au respect de la LRMP avaient été identifiées et qu'elles étaient abordées. On nous a fourni un manuel de politiques et procédures pour le Centre, ainsi que son formulaire de promesse de confidentialité nouvellement conçu, comme le prévoit la LRMP. On nous a aussi informés qu'il y aurait une réunion du personnel au sujet de ces développements et qu'une présentation sur la LRMP avait été mise au calendrier avec l'Unité législative de Santé Manitoba afin d'offrir de la formation supplémentaire au sujet de la Loi.

Notre Bureau a révisé le manuel de politiques et de procédures et déterminé que, en vertu de la LRMP, il y existait toujours certaines déficiences. À la suite d'une autre réunion et de contacts téléphoniques avec le Centre, l'administration de ce dernier a apporté des révisions à son manuel. Basé sur l'examen des révisions, nous sommes d'avis que le Centre respecte profondément les exigences de la LRMP et de son règlement.

CONSERVATION MANITOBA

[Cas 2002-108, 2002-109 et 2002-132]

Ces trois cas sont reliés à des plaintes que le ministère n'avait pas répondu à des demandes faites en vertu de la LAIPVP.

L'article 11(1) de la LAIPVP exige qu'un organisme public réponde à une demande par écrit dans les 30 jours suivant sa réception, sauf si le délai de réponse est prolongé en vertu de l'article 15 ou que la demande a été transférée à un autre organisme public en vertu de l'article 16. Dans le cas 2002-108, le ministère avait prolongé le délai de réponse.

Dans chaque cas, nous avons déterminé que le ministère n'avait pas respecté les délais de réponse dans les 30 jours ou les délais prolongés comme dans le cas 2002-108. Notre enquête de ces cas a déterminé que des délais allant de trois à six mois s'étaient produits et que les réponses aux demandes n'avaient pas été fournies.

Conséquemment, l'Ombudsman a fait des recommandations à Conservation Manitoba de répondre à ces demandes immédiatement et qu'une copie des réponses soit fournie à notre Bureau.

Le Ministère a subséquemment averti notre Bureau qu'il acceptait les recommandations de l'Ombudsman. Il a aussi informé notre Bureau qu'il avait l'intention de minimiser de tels délais dans les réponses aux demandes futures et qu'il réviserait son procédé de suivi des demandes et considérerait le déploiement de ressources supplémentaires.

Le Ministère a répondu au demandeur dans les deux premiers cas. Dans le cas 2002-132, le Ministère a écrit au demandeur pour clarifier sa demande. Subséquemment, le demandeur a communiqué avec notre Bureau au sujet du délai du Ministère à répondre à sa demande après qu'il ait fourni les éclaircissements. Étant donné l'inquiétude au sujet du respect de la limite de temps et des délais de réponse à cette demande du Ministère, l'Ombudsman a déposé une plainte en vertu de la Partie 5 de la LAIPVP portant sur les délais de réponse. Ce cas continue.

LES DÉCISIONS JUDICIAIRES RÉCENTES

À ce jour, la Cour du banc de la Reine du Manitoba a pris quatre décisions au sujet de l'accès en vertu de la LAIPVP :

- Jaslowski c. Le ministre de la Justice (20 août 1999, no de poursuite CI 98-01-10175)
- Kattenburg c. Le ministre de l'Industrie, du Commerce et du Tourisme (19 novembre 1999, no de poursuite CI 98-01-08704)
- Heber c. Le Directeur des services animaliers, Winnipeg (9 février 2001, no de poursuite CI 00-01-21102)
- Sigurdson c. Le Ministre de la Conservation (30 septembre 2002, no de poursuite CI 01-01-25052)

De plus, le 17 mai 2002, la cour provinciale du Manitoba a entendu la plaidoirie relative à trois cas reliés à des présumées à la vie privée, déposés à la suite de La *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP), dans le cas de La Reine c. Keith Mondésir.

Les deux cas d'accès à l'information entendus par les cours du Manitoba en 2002 sont résumés plus bas. La discussion sur les cas précédents peut être trouvée dans le Rapport annuel sur l'accès et la vie privée de l'Ombudsman pour les années 1999 et 2001.

■ Sigurdson c. Le Ministre de la Conservation (no de poursuite CI 01-01-25052)

La plainte d'accès refusée du demandeur en vertu de la LAIPVP a fait sujet d'enquête par notre Bureau en 2001. Il avait demandé accès à des documents à son sujet sous la garde ou le contrôle de différents bureaux au cours de dates précises. Le Ministère a identifié 85 pages qui tombaient sous la demande et 76 pages ont été complètement divulguées au demandeur. Neuf pages ont été retenues en tout ou en partie sur la base de deux exemptions de la LAIPVP : article 23 (1)a), que la divulgation pourrait raisonnablement révéler l'avis à un organisme public; et l'article 27(1)a)b) et c), que les renseignements étaient le sujet du privilège client avocat.

Basé sur notre révision des dossiers, les exceptions citées et les renseignements du Ministère, nous avons jugé que les articles 23(1) et 27(1) s'appliquaient aux renseignements retenus. Comme ces exceptions sont discrétionnaires à la divulgation, nous avons fait enquête au Ministère au sujet de son usage de discrétion pour retenir les renseignements soumis à ces exceptions. Basé sur l'explication du Ministère de l'exercice de sa décision de ne pas divulguer, nous avons jugé que l'exercice de la discrétion était raisonnable dans ce cas. Conséquemment, l'Ombudsman ne pouvait recommander que le Ministère divulgue les renseignements.

Lorsque l'Ombudsman n'appuie pas une plainte d'accès en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP ou si un organisme public ou un dépositaire n'agit pas sur les recommandations de l'Ombudsman de divulguer, un demandeur peut procéder à la Cour du banc de la Reine pour demander la divulgation. En vertu des deux Lois, l'Ombudsman peut interjeter appel d'un refus d'accès devant la cour, au nom d'un demandeur et avec le consentement de celui-ci. Toutefois, en interjetant appel en vertu de la LAIPVP, l'Ombudsman doit croire que la décision soulève une question importante d'interprétation statutaire ou qu'un appel est d'autre part clairement dans l'intérêt public. En vertu de la LAIPVP, la cour considère un appel comme une nouvelle affaire et peut entendre la preuve par déclarations sous serment écrites.

Dans cette affaire, le demandeur a interjeté appel du refus d'accès à la Cour du banc de la Reine. Au cours de la plaidoirie sur la question, la cour a informé le demandeur que le matériel retenu ne contenait aucun renseignement personnel ou négatif à son sujet, mais contenait un avis juridique et des recommandations de politiques reliés à sa poursuite en vertu de la *Loi sur la commercialisation du poisson d'eau douce*, une procédure que le demandeur avait invitée. La cour a aussi suggéré que le conseiller judiciaire pour le Ministère considère obtenir des directives afin de révéler au demandeur une synopsis de la nature du matériel omis dans une tentative de satisfaire ce dernier. La cour a réservé sa décision dans l'espoir que le demandeur puisse être satisfait. Subséquemment, le demandeur a exigé une décision de son appel.

La cour a décidé que le Ministère avait le droit de refuser de divulguer les renseignements exemptés parce que leur divulgation pourrait raisonnablement permettre la révélation d'avis, d'opinions, de propositions, de recommandations, d'analyses ou d'options de politique développées par le Ministère ou pour lui ou le ministre (article 23(1)). La cour a aussi conclu que le Ministère était en droit de refuser de divulguer les renseignements déclarés être l'objet du privilège avocat-client sur cette base (article 27(1)). L'appel du demandeur a été rejeté avec des frais au Ministère s'il choisit de s'en prévaloir.

■ **La Reine c. Keith Mondésir (17 mai 2002)**

Comme nous l'avons mentionné brièvement dans le rapport de l'Ombudsman sur l'accès et la vie privée pour l'année 2000, une plainte de violation alléguée de la vie privée reçue par notre Bureau a fait l'objet de poursuites en vertu de la LRMP. Ceci était en fait le premier cas à être poursuivi en vertu d'une ou l'autre des lois manitobaines sur la vie privée. Nous n'avons pas précisé le cas à ce moment-là parce qu'il était devant le tribunal. Le cas judiciaire a maintenant été traité en étant entendu par la Cour provinciale du Manitoba le 17 mai 2002.

À titre d'historique, en février 2000, notre Bureau a reçu une plainte que le Dr Keith Mondésir, un optométriste de Winnipeg et donc un dépositaire en vertu de la LRMP, avait vendu et divulgué la liste de ses clients (renseignements médicaux personnels) à la société LensCrafters International Inc., en violation de la Loi. Les résultats, qui ont été portés à notre attention au cours de l'enquête, nous ont donné raison de croire que le dépositaire avait commis une infraction en vertu de la LRMP. Comme il est permis de le faire par l'article 34(3) de la LRMP, l'Ombudsman a divulgué ces renseignements à la Couronne :

Renseignements touchant la perpétration d'infractions
34(3) Dans les cas où il estime qu'il existe des motifs de croire qu'a été commise une infraction à la présente loi ou à tout autre texte provincial ou fédéral, l'Ombudsman peut faire part au ministre de la Justice et procureur général des renseignements qu'il détient à cet égard. Toutefois, il ne lui est permis de communiquer des renseignements médicaux personnels qu'avec le consentement du particulier que les renseignements concernent

En mai 2001, des accusations ont été portées concernant la divulgation et la vente de la liste de clients du dépositaire. Précisément, les chefs étaient que, en violation de la LRMP, le Dr Mondésir 1) avait censément divulgué des renseignements médicaux personnels à la société LensCrafters International, Inc., 2) avait censément vendu ou autrement disposé de ou divulgué des renseignements médicaux personnels moyennant contrepartie à LensCrafters International, Inc. et 3) avait censément divulgué des renseignements médicaux personnels à la société DPD Software Ltd. Alors que les sociétés LensCrafters International, Inc. et DPD Software Ltd. étaient impliqués dans des questions reliées au cas, ils ne sont pas des dépositaires en vertu de la LRMP et ne sont donc pas soumis aux instances devant l'Ombudsman ou le tribunal.

Le 17 mai 2002, le dépositaire a plaidé coupable devant le juge de la Cour provinciale du Manitoba aux accusations de divulgation de renseignements médicaux personnels à la société DPD Software Ltd., en contravention de l'article 20(1) de la LRMP et a reçu une libération inconditionnelle. Cette disposition a ordonné la suspension de l'instance pour le reste des accusations qui présumait la divulgation illégale et la vente de renseignements médicaux personnels à la société LensCrafters International, Inc.

Notre Bureau n'est pas prêt à commenter sur les mérites de la transaction pénale qui a résulté en une libération inconditionnelle. Nous ne pouvons non plus spéculer si les accusations ont été retirées faute de preuve suffisante, une défense de diligence raisonnable ou autre raison. Le rôle de notre Bureau dans les poursuites est limité à fournir des renseignements. Toutes décisions additionnelles au sujet de la tenue du procès, de transaction pénale et du régime de détermination de la peine sont uniquement de la compétence de Justice Manitoba.

L'enquête de la plainte à l'Ombudsman en vertu de la LRMP, qui est un procédé légiféré séparé et distinct de la poursuite, n'a pas été conclue en 2002.

LE MOT DE LA FIN

« Équilibrer » les droits d'accès et les droits de vie privée

Quelques fois, notre compréhension de questions délicates peut être bien servie en prenant du recul du tourbillon de circonstances et de détails pour réfléchir aux principes généraux sur lesquels la législation complexe est basée. Considérant que la LAIPVP et la LRMP doivent être révisées par le public et le pouvoir législatif afin de découvrir leur degré de fonctionnement, il est opportun d'examiner la relation des droits d'accès et des droits de vie privée incorporée dans ces lois.

Le syntagme « Équilibrer les droits d'accès et les droits de vie privée » est utilisé très fréquemment pour désigner le procédé de détermination des droits d'une personne en vertu de la législation d'accès à l'information et la protection de la vie privée. Ceci peut donner l'impression que ces droits sont en concurrence l'un avec l'autre d'une certaine manière. Ceci peut distraire l'attention aux vraies questions que rencontre l'application de telles lois. Une

meilleure manière de percevoir ces droits légaux est qu'ils sont basés sur des valeurs ou des principes complémentaires.

Dans le « monde réel » de leur application dans un cadre opérationnel, il n'y a aucun doute que les droits d'accès et de vie privée se mêlent, s'entrecroisent, et travaillent ensemble, mais ils ne sont pas en concurrence. Il n'y en pas, non plus, un qui « éclipse » l'autre.

Les droits d'accès

L'accès à l'information désigne simplement le droit d'accès à toute information, habituellement un dossier, gardée par des organismes publics pour n'importe quelle raison qu'une personne désire soumettre à un nombre d'exceptions précises et obligatoirement limitées ou facultatives qui doivent être appliquées dans leur sens le plus restreint. L'accès est le préjugé. Le droit d'accès incorpore aussi les principes de clarté, d'imputabilité et d'équité. Il est de loin le droit le plus fortement exercé en vertu des lois sur l'accès et la protection de la vie privée.

Ces droits comprennent l'accès à ses propres renseignements personnels et ses propres renseignements médicaux personnels (p. ex., un dossier). Encore une fois, l'accès est le préjugé. De ce droit découle un certain nombre d'autres droits importants y compris la correction des renseignements personnels et l'interjection d'appel pour une révision indépendante là où il appert que l'accès a été limité indûment de quelque manière.

Les droits de protection de la vie privée

Ces droits sont généralement tirés de principes de la pratique d'information équitable qui engagent l'imputabilité et les limites critiques de la collecte, de l'usage et de la divulgation des renseignements personnels, acceptés sur le plan international, ainsi que leur rétention et leur protection. En termes larges, le principe fondamental est que les particuliers devraient être capables de contrôler leurs propres renseignements personnels et que ces renseignements ne doivent pas être divulgués à qui que ce soit sans leur consentement valable ou en vertu d'un nombre limité de méthodes ou circonstances autorisées.

Alors que la protection de la vie privée d'un tiers est statistiquement l'exception à l'accès le plus fréquemment rapportée au Manitoba, il est important de souligner que la plupart des demandeurs d'accès aux renseignements personnels désirent avoir accès à leurs propres renseignements et non ceux des autres. Il serait une erreur de présumer à partir des statistiques que les droits à la vie privée font concurrence plutôt que de compléter les droits d'accès.

Lorsque notre Bureau révise les questions de collecte, d'usage et de divulgation des renseignements personnels, nous incorporons souvent les considérations suivantes dans notre analyse des actions prises ou contemplées :

- La mesure doit avoir un but légitime relié à la fonction ou l'activité du dépositaire ;
- Elle doit être nécessaire et efficace pour atteindre son but ;
- Elle doit limiter les renseignements à la quantité minimale raisonnable nécessaire pour accomplir son but, et comprendre la considération de mesures moins invasives de la vie privée.

En bref, la collecte, l'usage et la divulgation des renseignements personnels doivent être légitimes, nécessaires, efficaces et limités.

De retour dans le monde réel

Quel que soit l'équilibre qui est établi en ce qui a trait au respect des droits d'accès et de vie privée, il est plus pertinemment perçu comme étant fait à l'intérieur des paramètres de

chaque ensemble de droits. Les questions soulevées dans ce procédé délibératif sont de la décision de permettre ou de refuser l'accès, ou de protéger la vie privée ou de ne pas le faire — mais non de faire un équilibre entre les droits d'accès et de vie privée.

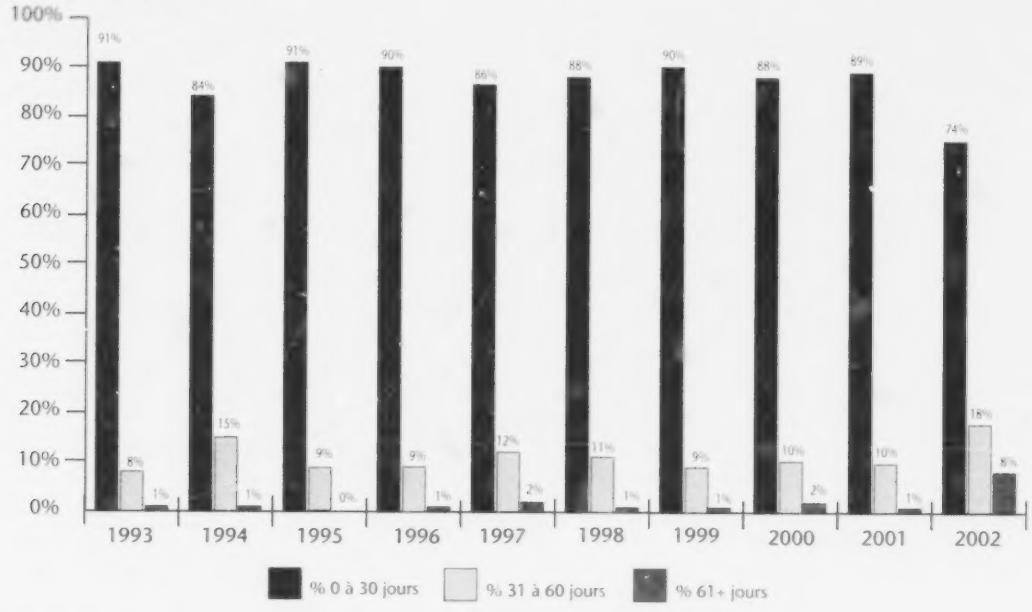
Laissant de côté les situations relativement rares où la législation laisse peu ou pas de place à l'exercice de la discrétion dans la prise de décision, le procédé délibératif est mieux décrit comme dérivant la proportionnalité entre les effets nuisibles, d'une part, et les bénéfices, d'autre part, étant probablement le résultat de la décision plutôt qu'un équilibre des droits concurrents.

En d'autres mots, l'objectif du procédé est de prendre une décision motivée qu'une personne raisonnable prendrait dans les circonstances de la situation. Ceci, en fait, ferme à propos la boucle entre le général et le spécifique, et nous rapporte au tourbillon de détails dans lequel nous devons évoluer au bout du compte, mais peut-être avec un plus grand sens de clarté au sujet de ce qui doit être fait.

Temps de réponse pour les demandes d'accès
Agences provinciales et ministères provincaux

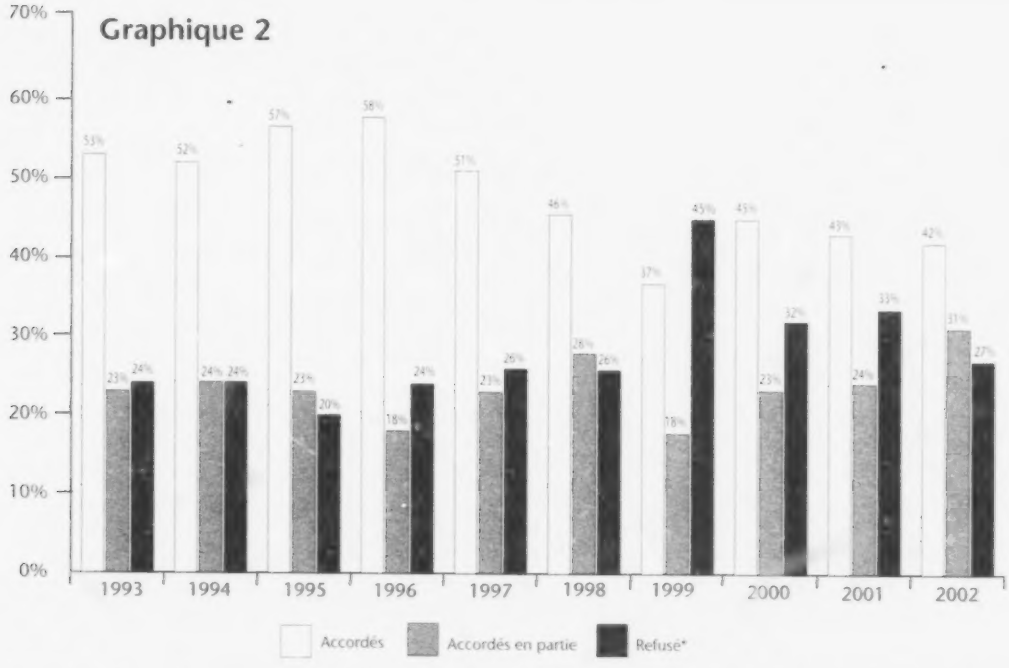
ANNEXE 1

Graphique 1



Décisions d'accès en vertu de la LAI/LAIPVP
Agences provinciales et ministères provincaux

Graphique 2

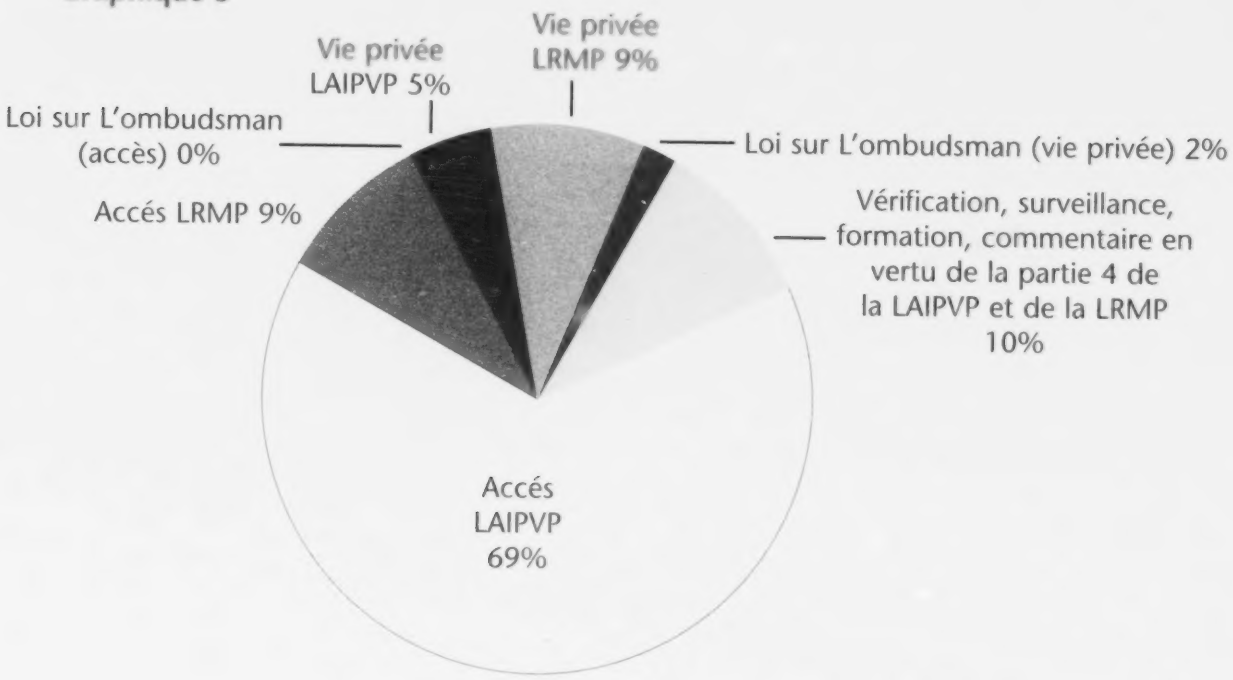


***Remarque :** Ce nombre comprend toutes les demandes refusées parce que le demandeur a été informé que le dossier n'existe pas, ou que la demande était une répétition, ou l'existence du dossier ne pouvait ni être confirmée ni niée.

Types de Cas

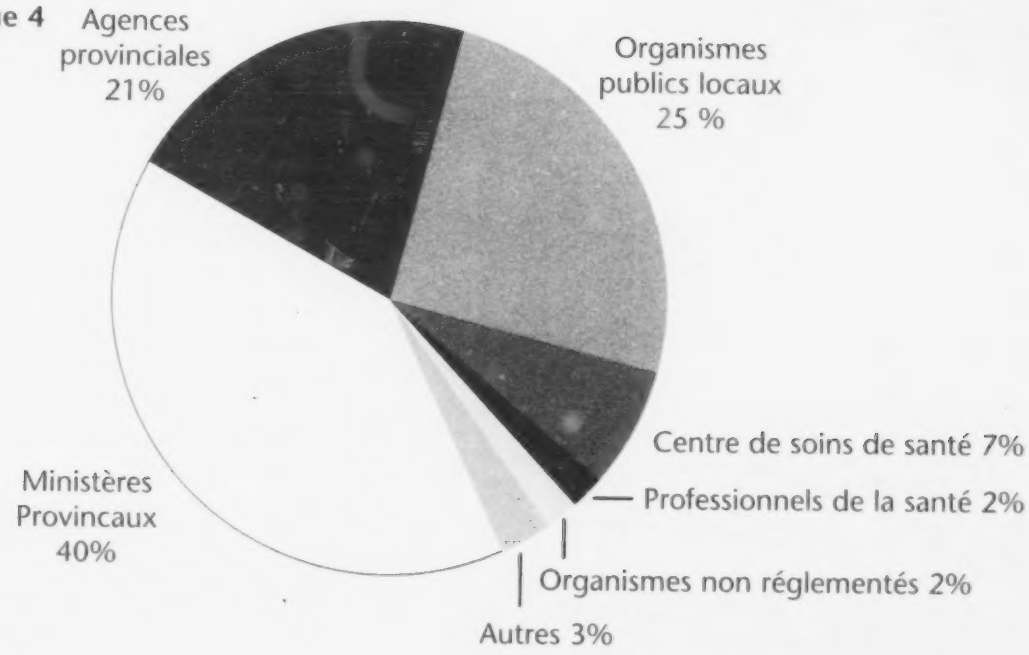
ANNEXE 1

Graphique 3



Distribution des Cas

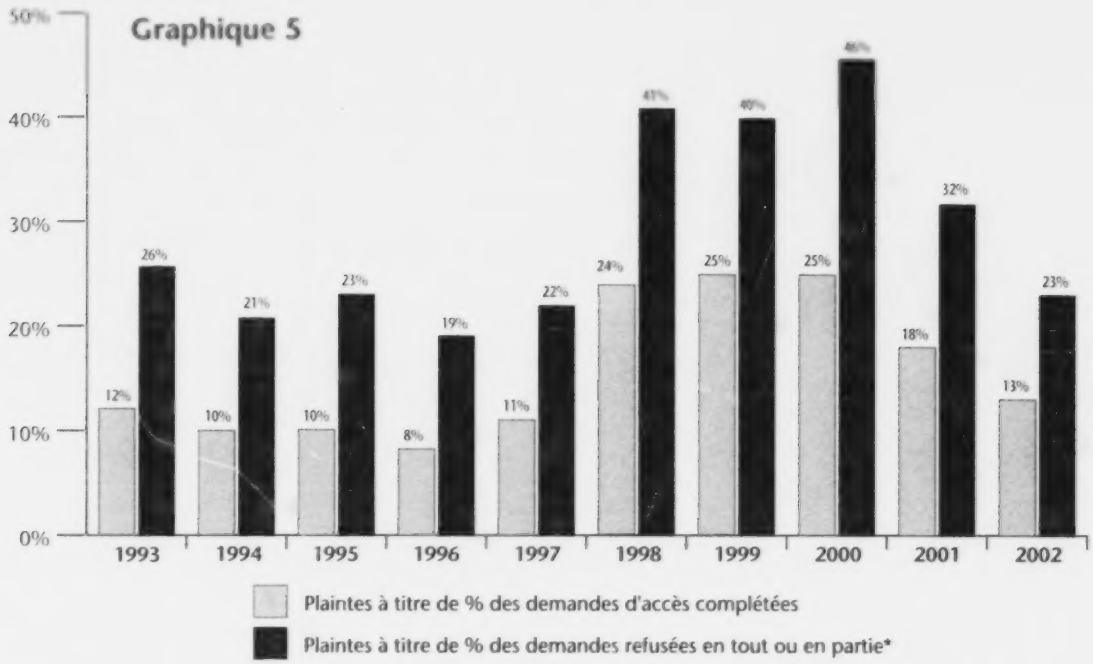
Graphique 4



Taux des plaintes en relation aux demandes d'accès en vertu de la LAIPVP

ANNEXE 1

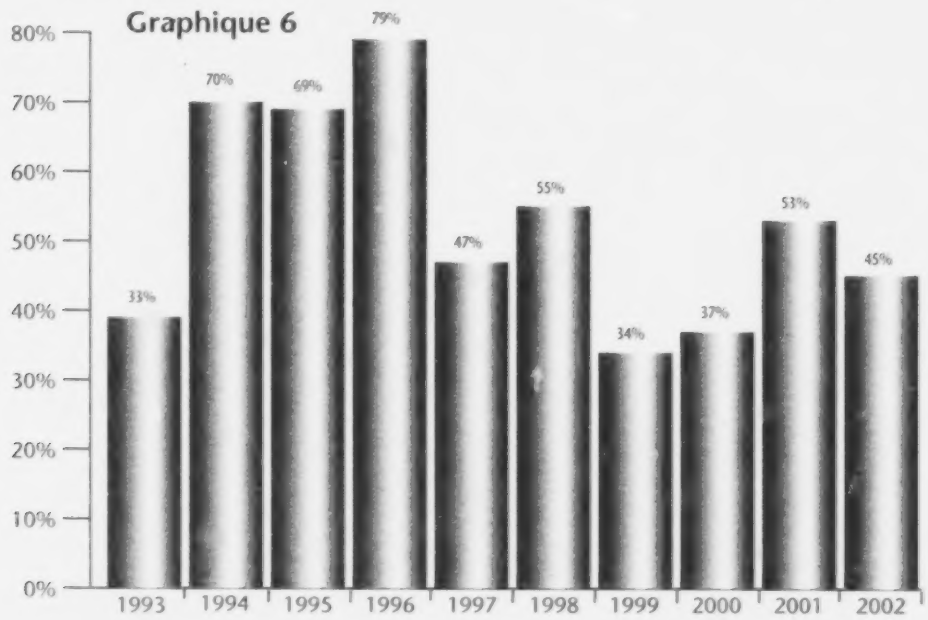
Agences gouvernementales et ministères gouvernementaux



***Remarque** : Ce nombre comprend toutes les demandes refusées parce que le demandeur a été informé que le dossier n'existe pas, ou que la demande était une répétition, ou l'existence du dossier ne pouvait ni être confirmée ni niée.

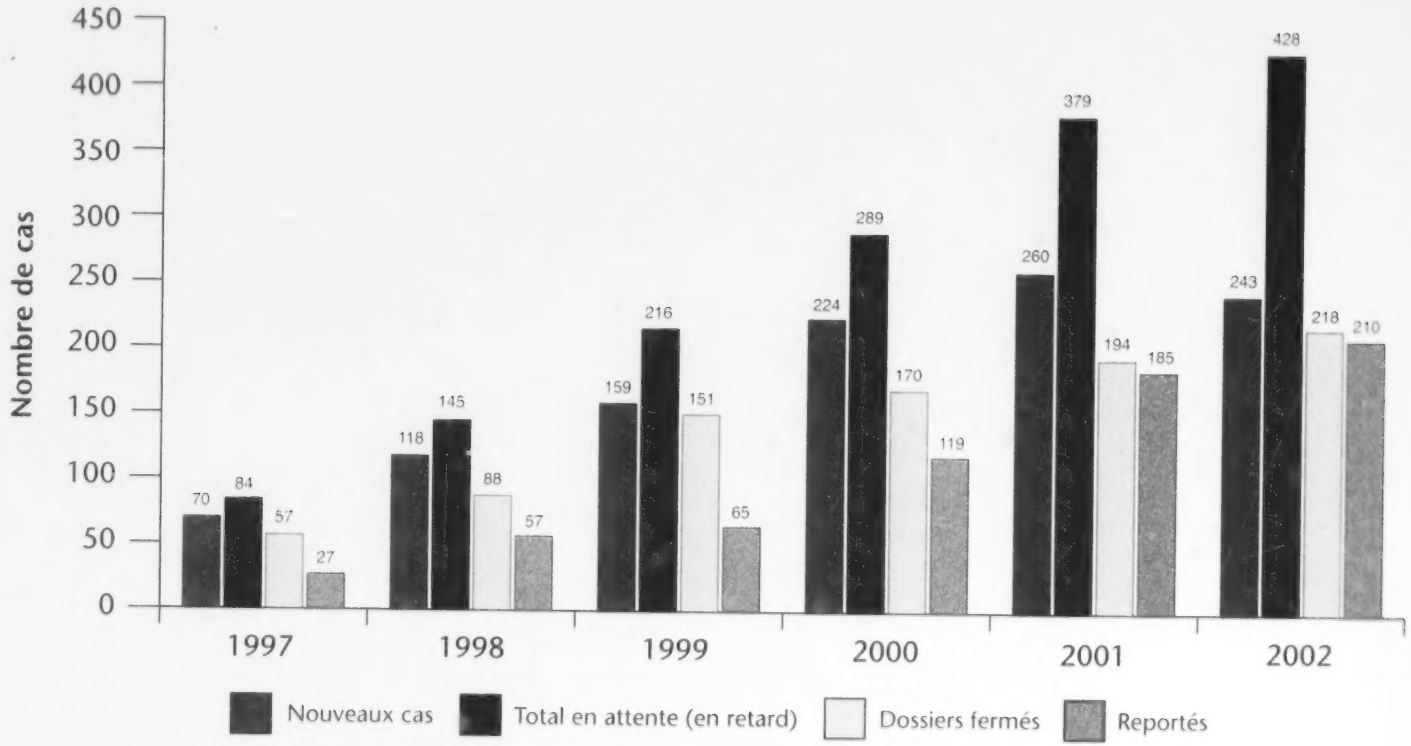
Révisions de cas appuyant les organismes publics

(Les agences provinciales et les ministéres provincaux)



Graphique des cas en attente
Division de l'accés et de la protection de la vie privée

Chart 7



ANNEXE 1

ANNEXE 2

Présentation suggérée pour les dossiers fournis au bureau de l'ombudsman dans une enquête de plainte de refus d'accès en vertu de la LAIPVP

Introduction

Ces suggestions sont offertes afin d'aider à la préparation de l'ensemble des dossiers pour révision par notre Bureau dans une enquête de plainte de refus d'accès.

Un ensemble de dossiers bien organisés est essentiel afin d'assurer que notre révision puisse prendre entièrement en considération la décision de l'organisme public de refuser l'accès et faciliter toute discussion qui puisse avoir lieu entre nos bureaux au sujet de dossiers précis.

Un ensemble de dossiers normal consiste en photocopies des dossiers retenus en question et des raisons de refus. Il n'est pas nécessaire d'expédier les dossiers auxquels un accès complet a été accordé, à moins qu'il y ait une raison précise de le faire.

Occasionnellement, il peut y avoir des circonstances particulières qui peuvent ne pas être favorables à la préparation d'un ensemble de dossiers normal, comme dans le cas de dossiers volumineux ou fragiles. Dans ces situations, d'autres arrangements peuvent être pris avec notre Bureau, comme l'inspection des dossiers sur place. Ceci peut être discuté lorsque l'enquêteur du respect de la Loi prend contact avec le coordonnateur de l'accès et de la vie privée au début de l'enquête.

Préparer les dossiers

Dans le cas où l'accès n'a été donné à aucun dossier avec des retranchements de parties et que les dossiers ont été complètement retenus, notre Bureau n'a besoin que d'une photocopie des dossiers, les exceptions étant indiquées dans la marge à côté des renseignements auxquels elles s'appliquent.

Si les dossiers ont été remis avec des retranchements, notre Bureau a besoin de deux ensembles de photocopies des dossiers en question : un ensemble des dossiers sans retranchement et le deuxième des dossiers avec les retranchements recouverts de noir ou de blanc.

- Toutes les pages doivent être numérotées consécutivement et la pagination du premier ensemble doit être la même que la pagination du deuxième.
- Chaque exception sur l'ensemble de dossiers retranchés doit être soulignée par une citation complète, à titre d'exemple, « 18(1)c)(I) ». La citation doit être placée adjacente aux renseignements retranchés, soit dans l'espace blanchi et la marge proche. Si plus d'une exception s'applique aux mêmes renseignements, toutes les exceptions doivent être clairement notées près des renseignements retenus.
- Si une page est complètement retenue, ceci devrait être représenté dans l'ensemble retranché par l'insertion d'une copie de la page non retranchée, indiquant sur la page qu'elle a été retenue en entier. Les exceptions sur lesquelles le retranchement est basé doivent être notées utilisant le procédé décrit à la puce précédente.
- Les photocopies doivent être lisibles et complètes, sur du papier de taille normale.

ANNEXE 2

Exemple d'un dossier préparé

Le 5 mars 2002
[redacted] *17(1), 17(2)(c)*

Monsieur [redacted] *17(1), 17(2)(c)*
Nous vous remercions de votre lettre du 28 février 2002, au sujet du projet de développement [redacted] Dans votre lettre vous indiquez que vous avez des inquiétudes au sujet du projet. *18(1)(c)(i)*

18(1)(c)(i)
Nous allons réviser les éléments qui vous inquiètent, plus précisément, [redacted] et quel serait l'effet sur votre propriété située au [redacted]
17(1), 17(2)(c)

Je joins une copie du rapport qui était mentionné dans notre communiqué de presse. Pour de plus amples renseignements, prière de communiquer avec moi au 123-4567.
Recevez, Monsieur, mes salutations distinguées.

8

Pièce jointe

Fournir les raisons d'un refus d'accès

En plus des exceptions citées, l'article 12(1) de la Loi exige que l'organisme public donne au demandeur les raisons de son refus d'accès. Il est essentiel de fournir ces raisons à notre bureau puisqu'une lecture des renseignements retenus de concert avec l'exception citée peut ne pas justifier l'applicabilité de l'exception.

En fournissant à notre Bureau les raisons de l'organisme public qui appuient sa décision de refuser l'accès, les faits suivants doivent être pris en considération :

- Pour les exceptions et obligatoires et facultatives, les raisons doivent être fournies à l'appui de la perspective de l'organisme public que l'exception s'applique aux renseignements retenus. À titre d'exemple, l'exception 18(1)c)(i) se lit comme suit : « Le responsable d'un organisme public refuse de communiquer... des renseignements d'ordre commercial, financier, professionnel, scientifique ou technique, dont la divulgation risquerait vraisemblablement de nuire à la compétitivité d'un tiers ». Les renseignements qui appuient l'utilisation de cette exception devraient inclure une explication de quel type de renseignements serait dévoilé par la divulgation et pourquoi la divulgation risquerait vraisemblablement de nuire à la compétitivité d' un tiers.

- Pour ce qui est des exceptions facultatives, un organisme public peut décider de retenir plutôt que de communiquer les renseignements. Pour établir que l'exercice de la discrétion était raisonnable, nous devons prendre en considération les raisons de l'organisme public pour décider de retenir les renseignements. Donc, une explication des raisons de l'exercice de la discrétion de retenir les renseignements doit être fournie.
- Pour les exceptions obligatoires et facultatives, dans les cas où il existe aussi des exceptions qui limitent l'application de l'exception de divulgation, nous devons évaluer si aucune de ces exceptions ne s'appliquerait, donc fournissant une raison pour la communication des renseignements. Une explication des considérations de l'organisme public à savoir si aucune ne s'appliquerait doit être fournie. À titre d'exemple, si l'organisme public a cité l'article 18(1)c)(i) la considération de l'applicabilité de l'article 18(3) de l'organisme public doit être expliquée.

Préparer un sommaire

Dans certaines circonstances, telles que des dossiers volumineux ou lorsque des exceptions multiples ont été appliquées aux dossiers comprenant un retranchement important, un sommaire aiderait à fournir une vue d'ensemble des dossiers en question. Si un sommaire des dossiers a été préparé au cours de la préparation du traitement de la demande d'accès, il pourrait être fourni à notre Bureau afin d'aider à la révision des dossiers.

Dans les situations où il peut être utile de préparer un sommaire pour accompagner un ensemble de dossiers, veuillez considérer les éléments suivants :

- Inclure les en-têtes suivants : Numéro de page, Description et Exception.
- Donner le numéro de page avec la ou les exceptions correspondantes, y compris l'article, le paragraphe, la division, l'alinéa qui s'applique aux renseignements retranchés dans cette page. Selon la complexité du retranchement, ceci peut comprendre la numérotation des lignes dans la page et l'indication des exceptions par numéro de ligne dans la page.

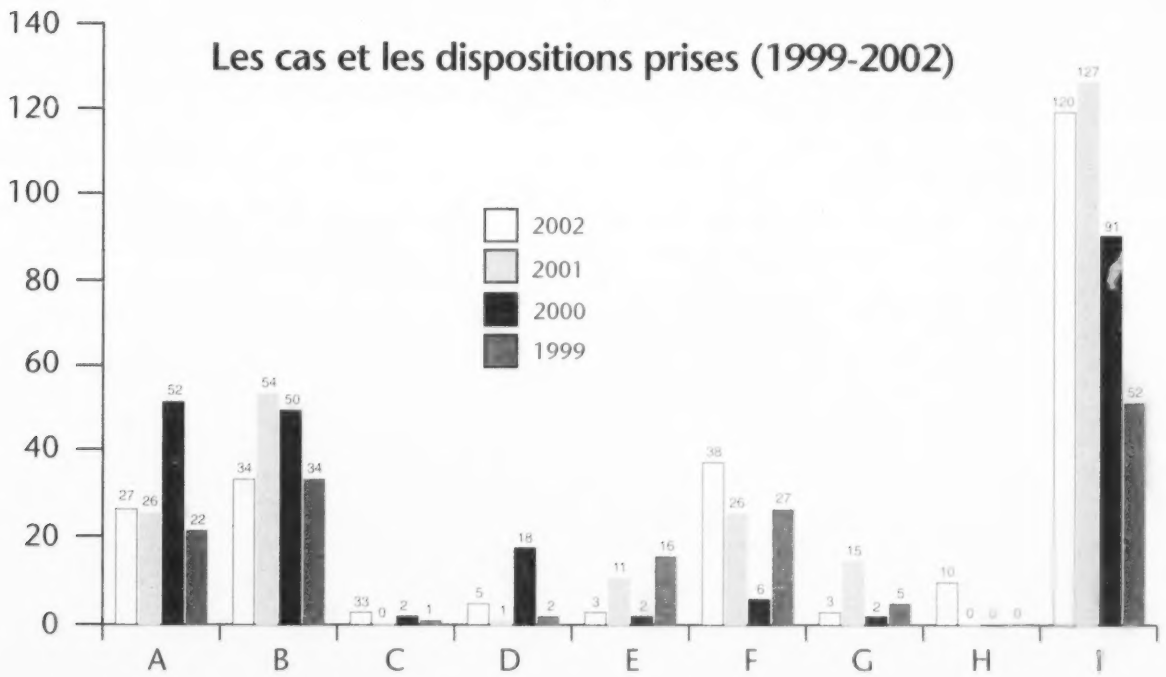
L'exemple suivant est un échantillon de sommaire qui pourrait être utilisé afin de préparer le sommaire d'un ensemble de dossiers.

N° de page	Description	Exception
1-2 3 4	Note de service au dossier au sujet d un tiers	17(1), 17(2)(c) 17(1), 17(3)(e) 23(1)(a)
5-6	Lettre du minist re f d ral	20(1)(a)
7-8	Note d information	23(1)(a), 19(1)(e)
9-13	Lettre au conseiller judiciaire	27(1)(a)
14	Lettre de la soci t ABC	18(1)(b), 18(1)(c)(i) & (iii)
15-20	Rapport (retenu au complet)	23(1)(a), 28(1)(c)(ii)

Les cas et les dispositions prises 2002

Deux cent quarante-trois dossiers de cas d'accès et de vie privée ont été ouverts par notre Bureau en 2002. De ceux-ci, 123 ont été fermés et 120 ont été reportés à 2003. Notre Bureau a aussi fermé cinq dossiers reportés de 1998, huit de 1999, 20 de 2000 et 63 reportés de 2001. Au total, 219 dossiers ont été fermés en 2002.

La disposition des 243 cas d'accès et de vie privée reçus en 2002 apparaît plus bas. Les catégories de disposition, étiquetées A à I sur le diagramme à barres et utilisées dans tout ce Rapport annuel sont aussi expliquées plus bas.



A = Plainte fondée ou fondée en partie

Plainte fondée ou fondée en partie et, dans le cas des plaintes relatives à l'accès à l'information, accès à l'information accordé après des démarches non officielles.

B = Plainte non fondée

Plainte sans aucun fondement.

C = Recommandation

Plainte fondée ou fondée en partie ayant fait l'objet d'une recommandation après que les démarches non officielles n'aient rien donné.

D = Plainte abandonnée par l'ombudsman

Arrêt de l'enquête avant que la plainte n'ait été réglée.

E = Plainte abandonnée par le client

Arrêt de l'enquête avant que la plainte n'ait été réglée.

F = Plainte refusée

Après enquête, plainte refusée par l'ombudsman, habituellement parce qu'elle ne relève pas de ses compétences ou parce qu'elle est prématurée.

G = Assistance / Renseignements fournis

Les cas menés en vertu de la Loi sur l'Ombudsman ou, jusqu'en 2002, de la Partie 4 de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée ou la Loi sur les renseignements médicaux personnels qui ont résultés en assistance ou en renseignements apportés (aucun dossier requis).

H = Complété

Les cas menés depuis 2002, en vertu de la Partie 4 de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et la Loi sur les renseignements médicaux personnels où les tâches de vérification, de surveillance, d'information ou de commentaire sont terminées.

I = En attente

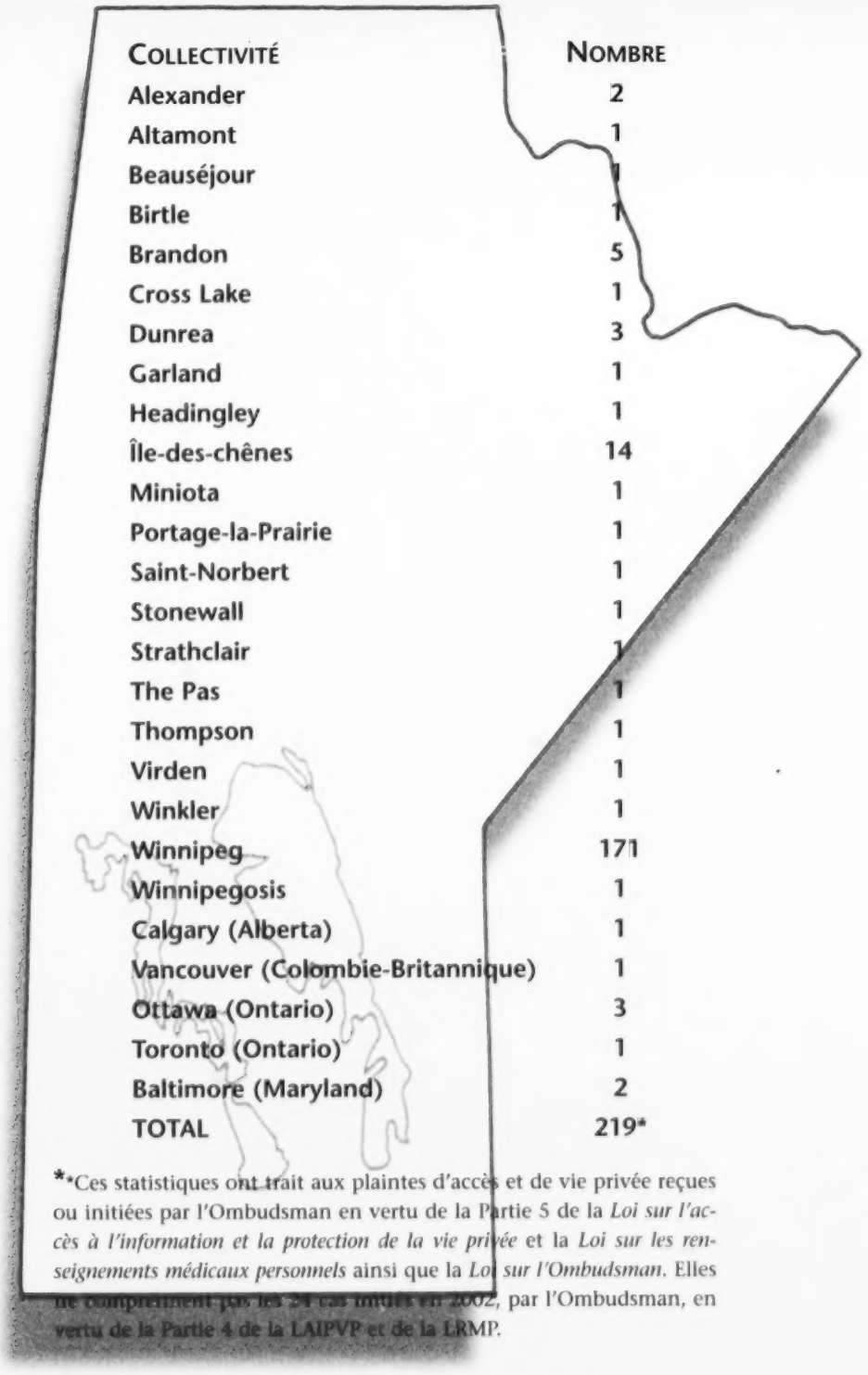
Plainte qui était toujours sous enquête le 1er janvier 2003.

Sources des plaintes

Collectivité	Nombre
Alexander	2
Altamont	1
Beauséjour	1
Birtle	1
Brandon	5
Cross Lake	1
Dunrea	3
Garland	1
Headingley	1
Île-des-chênes	14
Miniota	1
Portage-la-Prairie	1
Saint-Norbert	1
Stonewall	1
Strathclair	1
The Pas	1
Thompson	1
Virden	1
Winkler	1
Winnipeg	171
Winnipegosis	1
Calgary (Alberta)	1
Vancouver (Colombie-Britannique)	1
Ottawa (Ontario)	3
Toronto (Ontario)	1
Baltimore (Maryland)	2
TOTAL	219*

*Ces statistiques ont trait aux plaintes d'accès et de vie privée reçues ou initiées par l'Ombudsman en vertu de la Partie 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* ainsi que la *Loi sur l'Ombudsman*. Elles ne comprennent pas les 24 cas initiés en 2002, par l'Ombudsman, en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP.

Sources des plaintes



Collectivité	Nombre
Alexander	2
Altamont	1
Beauséjour	1
Birtle	1
Brandon	5
Cross Lake	1
Dunrea	3
Garland	1
Headingley	1
Île-des-chênes	14
Miniota	1
Portage-la-Prairie	1
Saint-Norbert	1
Stonewall	1
Strathclair	1
The Pas	1
Thompson	1
Virden	1
Winkler	1
Winnipeg	171
Winnipegosis	1
Calgary (Alberta)	1
Vancouver (Colombie-Britannique)	1
Ottawa (Ontario)	3
Toronto (Ontario)	1
Baltimore (Maryland)	2
TOTAL	219*

**Ces statistiques ont trait aux plaintes d'accès et de vie privée reçues ou initiées par l'Ombudsman en vertu de la Partie 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* ainsi que la *Loi sur l'Ombudsman*. Elles ne comprennent pas les 24 cas initiés en 2002, par l'Ombudsman, en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP.

Les dossiers de plaintes ouverts en 2002 par catégorie et disposition en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.*

Ministère ou catégorie	Total	Refusés	Désistement (Client)	Désistement (Omb.)	Non appuyés	Appuyés en tout ou en partie	Recomm.	Complétés
Organismes publics								
Agriculture et Alimentation	4	1	-	-	-	3	-	-
Conservation	12	-	-	-	1	4	3	4
Consommation et Corporations	2	-	-	-	1	-	-	1
Culture, Patrimoine et Tourisme	1	-	-	-	1	-	-	-
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse	2	-	-	-	1	-	-	1
Énergie, Science et Technologie	1	-	-	-	-	-	-	1
Conseil exécutif	2	-	-	-	1	-	-	1
Services à la famille et logement	7	1	-	-	1	-	-	5
Finances	5	-	-	-	2	1	-	2
Santé	5	-	-	-	1	1	-	3
Industrie, Développement économique et Mines	2	-	-	-	-	-	-	2
Justice	26	4	-	2	7	-	-	13
Travail et Immigration	5	1	-	-	1	1	-	2
Hydro Manitoba	6	-	-	1	-	-	-	5
Loteries Manitoba	1	-	-	-	-	1	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba	15	-	-	-	-	1	-	14
Transports et services gouvernementaux	7	1	2	-	1	-	-	3
Commission des accidents du travail	28	21	-	1	-	1	-	5
Organismes publics locaux								
Ville de Winnipeg	17	1	1	-	4	4	-	7
Municipalité rurale de Ethelbert	1	-	-	-	1	-	-	-
Municipalité rurale de Harrison	1	-	-	-	-	-	-	1
Municipalité rurale de Miniota	1	-	-	-	-	-	-	1
Municipalité rurale de Taché	14	-	-	-	6	1	-	7
Division scolaire de Brandon	1	-	-	-	-	-	-	1
Division scolaire de l'Entre-les-Lacs	1	-	-	-	-	-	-	1
Division scolaire de Morris MacDonald	1	-	-	-	-	-	-	1
Université du Manitoba	2	-	-	-	-	-	-	2
Hôpital Misericordia	1	-	-	-	-	-	-	1
Office régional de la santé de Brandon	1	-	-	-	-	-	-	1
Office régional de la santé de la région du nord	1	-	-	-	-	-	-	1
Office régional de la santé de Winnipeg	4	-	-	-	1	1	-	2
Non un organisme public	2	2	-	-	-	-	-	-
Total	**179**	**32**	**3**	**4**	**30**	**19**	**3**	**88**

Les Dossiers de plaintes Ouverts en 2002 par Catégories et disposition en vertu de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*

Dépositaire	Total	Refusé	Desist. (Client)	Desist. (Omb.)	Non supporté	Supporté en tout ou en partie	Recomm.	En attante
Organisme public								
Santé	1	-	-	-	-	-	-	1
Justice	1	-	-	-	-	-	-	1
Société d'assurance public du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	1
Organisme public local								
Université de Manitoba	7	1	-	-	-	6	-	-
Office régional de la santé de Brandon	1	-	-	-	-	-	-	1
Office régional de la santé de l'Entre-les-Lacs	1	-	-	-	-	-	-	1
Office régional de la santé de Winnipeg	2	1	-	-	1	-	-	-
Établissement de soins de santé								
Clinique Assiniboine Clinic	1	-	-	-	-	-	-	1
Centre Deer Lodge	1	-	-	-	-	-	-	1
Centre des sciences de la santé	3	-	-	-	1	-	-	2
McPhillips Medical Group	1	-	-	-	-	1	-	-
Clinique panaméricaine	1	1	-	-	-	-	-	-
Centre de santé Riverview	2	-	-	1	1	-	-	-
Hôpital général Seven Oaks	2	1	-	-	-	-	-	1
Souris Medical Associates	1	-	-	-	-	-	-	1
Hôpital Général de Saint-Boniface	1	-	-	-	-	-	-	1
Professionnel de la santé								
Médecin	5	2	-	-	1	1	-	1
Psychologue	1	-	-	-	-	-	-	1
Agence de services de santé								
Les infirmières de l'Ordre de Victoria	1	-	-	-	-	-	-	1
Total	34	6	-	1	4	8	-	15

Dossiers de plaintes ouverts par la division d'accès et de vie privée en 2002 par catégories et disposition en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*

Ministère ou catégorie	Total	Assistance rendue	Refusé	Desistement (Client)	Desistement (Omb.)	Renseignments fournis	Non appuyés	Appuyés en tout ou en partie	Recomm.	En attente
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Services à la famille et logement	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Commission des accidents de travail	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Non un organisme public	3	-	-	-	-	2	-	-	-	1
Total	6	-	-	-	-	3	-	-	-	3

Dossiers ouverts par la division d'accès et de vie privée en 2002 par catégories et disposition en vertu de la partie 4 de la LAIVP el la LRMP (vérification, surveillance, information et commentaires)

Ministère ou catégorie	Total	Desistement (Omb.)	Complété	Recommandation	En attente
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse	1	-	1	-	-
Division scolaire Garden Valley	1	-	-	-	1
Centre des sciences de la santé	1	-	-	-	1
Souris Medical Associates	1	-	-	-	1
Transport et services gouvernementaux	1	-	-	-	1
Université du Manitoba	1	-	1	-	-
Commentaires	5	-	-	-	5
Information du public	13	-	8	-	5
Total	24	-	10	-	14

Les cas reportés de l'année précédente par catégorie et mesures prises

Il y a eu 127 plaintes d'accès et de vie privée reportées de 2001 à 2002, 34 de 2000, 18 de 1999 et 6 de 1998. De ces 185 plaintes, 89 ont été reportées à 2003 et 96 ont été réglées comme suit :

Ministère ou catégorie	Total	Refusés	Désistement (Client)	Désistement (Omb.)	Non appuyés	Appuyés en tout ou en partie	Recomm..	Complétés	Assist. / Info.	En attente
La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée										
Organismes publics										
(1998) Commission de la fonction publique	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
Conservation	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
(2000) Conservation	-	-	-	-	6	1	-	-	-	-
Consommation et Corporations	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
(2000) Consommation et Corporations	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
(1998) Consommation et Corporations	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Culture, Patrimoine et Tourisme	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(2000) Culture, Patrimoine et Tourisme	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
(2000) Éducation et Formation professionnelle *	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
(1999) Environnement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Services à la famille et logement	-	-	-	-	2	-	-	-	-	3
(2000) Services à la famille et logement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
(1999) Services à la famille et logement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
(2000) Services à l'enfant et à la famille (région non identifiée)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(1998) Finance	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
(1999) Services gouvernementaux	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-
Santé	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(1999) Transport et Routes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Industrie, du Développement économique et des Mines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
(2000) Industrie, du Développement économique et des Mines	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
(2000) Affaires intergouvernementales	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
Justice	2	-	-	-	2	-	-	-	-	2
(2000) Justice	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
(1999) Justice	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
Travail et immigration	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Corporation manitobaine de gestion des dechets dangereux	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Commission des droits de la personne du Manitoba	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Hydro Manitoba	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Société des alcools du Manitoba	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Corporation manitobaine des loteries	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(2000) Société d'assurance publique du Manitoba	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
(1999) Ressources naturelles	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Transports et services gouvernementaux	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Commission des accidents du travail	11	-	-	1	4	-	-	-	-	8
(2000) Commission des accidents du travail	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Organisme public locaux										
Ville de Brandon	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Ville de Portage La Prairie	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Ville de Winnipeg	2	-	-	-	2	4	-	-	-	7
(2000) Ville de Winnipeg	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-
(1998) Ville de Winnipeg	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Municipalité rurale de Ethelbert	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Municipalité rurale de Ritchot	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
(2000) Hôpital général Seven Oaks	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Division scolaire Evergreen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Université de Brandon	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-
Université de Manitoba	-	-	-	-	1	1	-	-	-	13
Office régional de la santé de Winnipeg	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Non un organisme public	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
La Loi sur les renseignements médicaux personnels										
Services à la famille et logement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Santé	-	-	-	-	-	6	-	-	-	-
(1999) Justice Manitoba **	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Addictions Foundation of Manitoba	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(1999) Société d'assurance publique du Manitoba	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Commission des accidents du travail	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Organismes public locaux										
Office régional de la santé de l'Entre-les-Lacs	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
(1999) Ville de Winnipeg	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Établissement de soins de santé										
Clinique Assiniboine	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
(1999) Clinique Assiniboine	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
(2000) Hôpital général Grace	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Centre des sciences de la santé	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(1999) Centre des sciences de la santé	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Centre médical Morden	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Hôpital général Seven Oaks	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Professionnels de la santé										
(2000) Chiropraticiens	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Médecins	-	-	-	1	3	-	-	-	-	2
(2000) Mondesir, Keith, (Optometriste)***	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Psychologue	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Dépositaire inconnu	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP										
Organismes publics										
Informer le public	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Consommation et Corporations	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Finance	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Total	18	6	7	36	26	1	1	1	89	

Remarque : *Ce dossier a originellement été enregistré dans le Rapport annuel 2000 à titre de plainte en vertu de la LRMP, toutefois c'est une plainte en vertu de la LAIPVP.
** Ce dossier a originellement été enregistré dans les Rapports annuels 1999 et 2000 à titre de plainte en vertu de la LAIPVP, toutefois c'est une plainte en vertu de la LRMP.
***Ce dépositaire a fait l'objet d'action en justice pour des infractions alléguées en vertu de l'article 63(3)a et (c de la LRMP.

La Législation

Le but du Bureau de l'Ombudsman est de promouvoir l'équité et l'imputabilité administrative par l'enquête indépendante et impartiale des plaintes et des révisions de respect législatif. La structure du Bureau reflète ses deux divisions :

- **La division de l'accès et de la protection de la vie privée**, qui enquête les plaintes et examine le respect en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.
- **La division de l'Ombudsman,** qui enquête sur les plaintes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* en regard à toute loi, décision, recommandation ou omission liées à une question d'administration, par tout secteur ou agence du gouvernement provincial ou d'un gouvernement municipal.

Vous trouverez une copie électronique des lois susmentionnées sur le site Web suivant : www.ombudsman.mb.ca.